



# COMUNE DI CASSANO DELLE MURGE

(Città Metropolitana di Bari)

Cap. 70020 - Piazza A. Moro, 10 - tel. 080/3211200 – C.F./P.IVA 00878940725

## CONVENZIONE PER SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE TURISTICA DELL'INFO-POINT DI CASSANO DELLE MURGE

L'anno \_\_\_\_ addì \_\_\_\_ del mese di \_\_\_\_\_, in Cassano delle Murge, con la presente scrittura privata, da registrare in caso d'uso, tra i sottoscritti signori:

**Comune di Cassano delle Murge**, rappresentato dal dott. \_\_\_\_\_, domiciliato per la sua carica presso questa sede municipale e legittimato alla sottoscrizione del presente atto in nome e per conto del Comune di Cassano delle Murge (C.F. 00878940725), in qualità di Responsabile del Settore \_\_\_\_, giusta Decreto Sindacale n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, per brevità, denominato “Comune”

**E**

**Associazione** \_\_\_\_\_ - C.F. \_\_\_\_\_ avente sede legale in \_\_\_\_\_ in via/piazza \_\_\_\_\_ rappresentata ai fini della stipula del presente atto dal Sig. \_\_\_\_\_ - C.F. \_\_\_\_\_, per brevità, denominato “Gestore”

### **Premesso che:**

- la Legge regionale n. 45 del 28/12/2012, all'articolo 40 ha stabilito che le funzioni di informazione e di accoglienza turistica sono state trasferite, a far data dal 1° luglio 2013, ai Comuni;
- l'Agenzia Pugliapromozione svolge funzioni e compiti di coordinamento della Rete del sistema di Informazione e Accoglienza turistica degli Uffici Info-Point (prima denominati Uffici I.A.T.), promuovendo l'immagine coordinata e l'adeguamento degli standard di qualità;
- la Regione, attraverso l'Agenzia Pugliapromozione, promuove accordi con i Comuni finalizzati all'istituzione di nuovi Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale, previo nulla osta da parte della Sezione Turismo della Regione Puglia. L'accordo è approvato con atto adottato dall'organo comunale competente;
- l'art. 5 delle Linee Guida della Regione Puglia di cui la deliberazione della giunta regionale 7 giugno 2017, n. 876, prevede “Le attività di informazione e accoglienza turistica svolte negli Uffici Info-Point turistici della Regione Puglia vengono gestiti direttamente dal Comune oppure affidati ad associazioni – ivi incluse le associazioni pro loco iscritte al relativo albo regionale – società, consorzi o cooperative, che svolgano tali attività secondo il proprio atto costitutivo, selezionati nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici (D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 e ss.mm.ii.) nonché della normativa in materia di trasparenza della pubblica amministrazione e di prevenzione della corruzione (Legge 190/2012, D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.)”;
- l'art. 2 della Legge regionale n. 25/2018 della Puglia prevede che “*Le Pro Loco sono associazioni*”

*senza finalità di lucro che svolgono attività di promozione e valorizzazione turistica delle realtà e delle potenzialità naturalistiche, ambientali, artistiche, storiche, culturali ed enogastronomiche delle località in cui operano”;*

- l’art. 11 della Legge regionale n. 25/2018 della Puglia stabilisce che i comuni e le unioni di comuni possono consultare le pro loco nella redazione dei programmi e dei progetti turistici locali e stipulare con esse convenzioni, nel rispetto delle normative vigenti in materia, che definiscono i criteri e le modalità:
  - a) di organizzazione o della gestione di eventi turistici locali;
  - b) di gestione degli uffici per l’informazione e l’accoglienza di turisti;
  - c) di gestione delle attività di promozione sociale verso soggetti terzi;
  - d) per l’utilizzo a titolo gratuito di locali e attrezzature del comune;
- con Deliberazione di Giunta Comunale n. \_\_\_ del \_\_\_\_\_ si stabiliva di dare indirizzo al Responsabile del Settore VI di provvedere ad indire un Avviso pubblico/manifestazione di interesse finalizzata all’individuazione di un’Associazione/Ente del Terzo settore con cui sottoscrivere una Convenzione, ai sensi dell’art. 56 del D.Lgs n. 117/2017 (Codice del Terzo Settore), per la gestione dell’Info-Point comunale sito in via Miani n. 13, per 2 anni, con possibilità di rinnovo per un ulteriore anno ad insindacabile giudizio dell’Amministrazione comunale, previa verifica del corretto svolgimento del servizio;

## **TUTTO CIÒ 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 accoglienza e informazione turistica c/o info point – turistico sito in via Miani n. 13 a Cassano delle Murge (di seguito per brevità definito Info-Point).

La durata dell’affidamento è di due anni (24 mesi) con possibilità di rinnovo per un ulteriore anno (12 mesi) ad insindacabile giudizio dell’Amministrazione comunale, con decorrenza a partire dal 01 giugno 2026, a seguito di stipula di apposita Convenzione fra le parti.

Il Gestore è obbligato in ogni caso, alla scadenza, a svolgere il servizio nelle more dell’individuazione di un nuovo gestore.

### **Art. 2 – Consegna del locale e delle attrezzature**

Il Comune affida i locali e le attrezzature presenti nella sede Info-Point sito in via Miani n. 13, 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.

### **Art. 3 – Organizzazione del servizio**

Il Gestore si impegna a gestire il servizio garantendo un’idonea 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 dell’ “Accordo tra l’agenzia Pugliapromozione e l’amministrazione comunale di Cassano delle Murge per l’istituzione di uffici info-point turistici della rete regionale” approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 66 del 30/08/2017 e delle “Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell’accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni”.

Il Gestore è tenuto ad adeguare le modalità di svolgimento del servizio prestato 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.

Il servizio erogato dovrà essere svolto nel rispetto dei principi di cortesia, trasparenza, professionalità,

uguaglianza, chiarezza, imparzialità e comprensione di linguaggio, efficienza ed efficacia, favorendo l'accesso alle informazioni, anche da parte di soggetti disabili.

#### **Art. 4 – Orari di apertura e servizi richiesti**

Il Gestore dovrà garantire le aperture dell'Info Point turistico per almeno 35 ore settimanali così come di seguito indicato:

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA	TOTALE
MATTINA	'10 - 12	'10 - 12	'10 - 12	'10 - 12	'10 - 12	'10 - 12	'10 - 12	14 ORE
POMERIGGIO	'16 - 19	'16 - 19	'16 - 19	'16 - 19	'16 - 19	'16 - 19	'16 - 19	21 ORE

Dovrà altresì garantire:

- l'ulteriore apertura straordinaria dell'Info Point turistico in occasione di ricorrenze di particolare richiamo turistico (es. Settimana Santa, festa del Santo Patrono, festività natalizie, ecc..) ovvero in occasione di eventi organizzati dall'Amministrazione stessa o di altra "rilevante" iniziativa, al momento non prevedibile, interessata da maggiore affluenza turistica, come di seguito indicato:

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA	TOTALE
MATTINA	'12 - 13	'12 - 13	'12 - 13	'12 - 13	'12 - 13	'12 - 13	'12 - 13	7 ORE
POMERIGGIO	'19 - 22	'19 - 22	'19 - 22	'19 - 22	'19 - 22	'19 - 22	'19 - 22	21 ORE

- possibili aperture straordinarie per il numero di ore previste dagli (eventuali) progetti finanziati a valere sull'Avviso della Regione Puglia per la selezione di proposte progettuali finalizzate al potenziamento e qualificazione degli Info-Point turistici appartenenti alla Rete Regionale, di cui si riserva di affidare al Gestore la realizzazione di tutte le attività progettuali, ovvero di parte delle stesse. In tal caso, il Gestore dovrà impegnarsi a dare completa attuazione al progetto per il quale è stato chiesto il finanziamento regionale, assicurando il numero di ore e quant'altro specificato nel medesimo progetto;
- assicurare ed erogare a favore di turisti e visitatori durante l'orario di apertura le attività di front-desk. Esse comprendono in particolare tutte quelle attività di informazione ed assistenza turistica previste dalla Carta dei Servizi di Pugliapromozione.

Il Gestore si impegna altresì a:

- organizzare eventi, manifestazioni e itinerari di visita ed escursioni in ambito locale, anche in collaborazione con operatori privati e/o pubblici;
- annotare su apposito registro, il numero dei visitatori giornaliero, la loro provenienza (nazionalità se stranieri, provincia se di nazionalità italiana) e la data ed ora;
- collaborare con gli uffici comunali nell'organizzazione e comunicazione degli eventi culturali;
- tenere presso l'Info Point, 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 entro 30 gg.

#### **Art. 5 – Obblighi ed oneri a carico del Gestore**

Il Gestore dovrà 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:

- 1) rispettare quanto prescritto nell' "Accordo tra l'agenzia Pugliapromozione e l'amministrazione

comunale di Cassano delle Murge per l'istituzione di uffici info-point turistici della rete regionale" approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 66 del 30/08/2017 e nelle "Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni";

- 2) in qualità di unico responsabile nei rapporti con gli utenti e con i terzi in genere per i rischi derivanti dallo svolgimento del servizio, stipulare una polizza per assicurare i propri volontari da infortuni e malattie, connessi allo svolgimento dell'attività di volontariato, nonché per la responsabilità civile verso i terzi. In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, l'Associazione potrà dimostrare l'esistenza di una polizza già attiva, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica;
- 3) assicurare l'adozione di badge e divise identificativi per il personale addetto al front-office secondo gli standard di cui all'art. 6 delle Linee Guida;
- 4) garantire la qualità dei servizi erogati e la professionalità delle risorse umane impiegate secondo gli standard di cui all'art. 6 delle Linee Guida;
- 5) assicurare la distribuzione del materiale informativo e promozionale edito da Pugliapromozione;
- 6) fornire a Pugliapromozione ogni informazione e contenuto editoriale o multimediale prodotto nell'ambito delle attività di promozione turistica del territorio comunale, al fine di integrare tali output nel sistema regionale di promozione turistica (portale regionale [www.viaggiareinpuglia.it](http://www.viaggiareinpuglia.it), strumenti di comunicazione online e offline);
- 7) effettuare un servizio di reportistica e monitoraggio consistente nella rilevazione dati sull'affluenza, sulla provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, ecc.;
- 8) garantire supporto nell'organizzazione e nella prenotazione di itinerari di visita e attività di fruizione del territorio in ambito locale in collaborazione con operatori pubblici;
- 9) custodire l'Info-Point con tutte le sue attrezzature;
- 10) curare la pulizia dei locali Info-Point, ivi inclusa la fornitura delle attrezzature e dei materiali di consumo all'uopo necessari;
- 11) segnalare tempestivamente al Comune la necessità di effettuare opere di manutenzione straordinaria allo Info-Point, opere che restano di competenza del Comune;
- 12) consentire in qualsiasi momento l'accesso ai locali Info-Point del personale comunale incaricato per eventuali controlli sul regolare svolgimento del servizio;
- 13) individuare tra il personale incaricato un referente che tenga i rapporti con il Comune.

Il Gestore dovrà infine trasmettere al Comune:

- a) ogni trimestre, una relazione illustrativa dell'attività svolta e documentazione di rendicontazione delle uscite corredata da documenti fiscalmente validi;
- b) ogni sei mesi, l'elenco aggiornato dei volontari nonché copia delle polizze assicurative di cui al precedente **punto 2.**

#### **Art. 6 – Oneri a carico del Comune**

Il Comune dovrà:

- 1) provvedere al mantenimento dell'Info-Point turistico con risorse proprie con la manutenzione ordinaria e straordinaria;
- 2) sostenere i costi relativi alle utenze (energia elettrica, acqua, riscaldamento, telefonia e connessione internet);
- 3) riconoscere a titolo di rimborso di spese effettivamente sostenute e documentate, una somma mensile massima di € 610,00 onnicomprensiva di eventuali oneri di legge, nel rispetto del principio dell'effettività delle stesse, con esclusione di qualsiasi attribuzione a titolo di maggiorazione, accantonamento, ricarico o simili.

### **Art. 7 – Referenti delle parti**

Le parti stabiliscono che i responsabili delle comunicazioni scritte e degli adempimenti formali contratti in forza della presente convenzione sono per il Comune il Responsabile del Settore VI - Turismo e per il Gestore il Presidente/Legale Rappresentante dell'associazione.

Per le questioni di natura tecnica o relative alla manutenzione sia ordinaria che straordinaria il Responsabile del Settore VI - Turismo verrà coadiuvato dal Responsabile del Settore V – Gestione del Territorio e Patrimonio.

I riferimenti del Gestore sono i seguenti:

- posta elettronica certificata: \_\_\_\_\_
- posta elettronica ordinaria: \_\_\_\_\_
- nome e cognome del referente: \_\_\_\_\_
- cellulare: \_\_\_\_\_

### **Art. 8 – 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 Bari. 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. 9 – 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 del Gestore, inadempienze tali da far ritenere insoddisfacente il servizio o, più in generale, inadempimenti alle disposizioni contenute nella presente scrittura 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.

### **Art. 10 – 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. 11 – 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. 12 – Rinvio**

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

Letto, approvato, sottoscritto.

**Per il Comune** - Responsabile Settore VI – Turismo \_\_\_\_\_

**Per il Gestore** – Presidente/Legale Rappresentante Sig./ra \_\_\_\_\_