



CITTA' DI TRICASE

Provincia di Lecce

SETTORE AFFARI GENERALI E CULTURA

AVVISO ESPLORATIVO FINALIZZATO ALL'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE E PROPOSTE PER LA GESTIONE DELL'INFOPOINT TURISTICO DEL COMUNE DI TRICASE

IL RESPONSABILE DEL SETTORE

Atteso che con deliberazione n. 31 del 07/02/2025 la Giunta Comunale, richiamato l'art. 5 delle Linee Guida Regionali approvate con la D.G.R. n. 876 del 07.06.2017, dove espressamente è previsto che il servizio di informazione e accoglienza turistica svolto dagli Uffici Info-point della Rete Regionale possa essere gestito direttamente dal Comune oppure affidato ad associazioni, società, consorzi o cooperative, che svolgano tali attività secondo il proprio atto costitutivo, selezionate nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici, nonché in materia di trasparenza della P.A. e di prevenzione della corruzione e considerato, altresì, che la carenza di risorse umane proprie dell'Ente non consente l'espletamento del servizio in parola con personale interno nè garantisce la custodia, l'assistenza ed il supporto durante le manifestazioni organizzate dalla stessa Amministrazione o da soggetti terzi nelle sale di Palazzo Gallone, con il rischio di pregiudicare l'ottimale fruizione di tale prestigioso contenitore culturale, ha espresso indirizzo al Responsabile del Settore di competenza per l'avvio di una manifestazione di interesse, con apposito avviso pubblico, rivolta ad enti del terzo settore operanti in ambito culturale e turistico, finalizzata all'acquisizione di proposte per la gestione dell'Ufficio Info-point comunale per anni due a fronte dell'importo di € 19.500,00 per annualità;

Visto l'art. 50, com.1, lett. b) del D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i., a norma del quale "le stazioni appaltanti procedono all'affidamento dei contratti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all'articolo 14 con le seguenti modalità:...b) affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante";

Rilevato che l'Allegato I.1 al suddetto D. Lgs (n.36/2023) all'articolo 3, comma 1, lettera d), definisce l'affidamento diretto come "l'affidamento del contratto senza una procedura di gara, nel quale, anche nel caso di previo interpello di più operatori economici, la scelta è operata discrezionalmente dalla stazione appaltante o dall'ente concedente, nel rispetto dei criteri qualitativi e quantitativi di cui all'articolo 50, comma 1 lettere a) e b), del codice e dei requisiti generali o speciali previsti dal medesimo codice";

Dato atto che è prevista per le stazioni appaltanti la facoltà di acquisire manifestazioni di interesse al fine di identificare le soluzioni presenti sul mercato maggiormente rispondenti ai propri fabbisogni;

In esecuzione della determinazione che approva il presente atto, adottata sulla scorta degli indirizzi espressi con la succitata deliberazione di G.C. n. 31/2025

AVVISA

che il Comune di Tricase intende procedere all'affidamento del servizio di gestione dell'Ufficio Info-Point Turistico ai sensi dell'art. 50, com.1, lett. b) del D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i. ed a tal fine pubblica il presente avviso esplorativo diretto all'acquisizione di proposte da parte degli operatori del settore.

Tale indagine non vincola in alcun modo l'Amministrazione comunale che sarà libera di non dare seguito ovvero di modificare, in tutto o in parte, la procedura in essere ed eventualmente avviare altre procedure, senza che i soggetti che hanno inviato manifestazione di interesse in base al presente avviso possano vantare alcuna pretesa.

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del presente avviso sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze dei visitatori della Città di Tricase in tutte le fasi dell'esperienza turistica, in linea con gli obiettivi del Piano Strategico Regionale del Turismo, per il quale ciascun Info-Point promuove le identità locali ed al contempo fornisce informazioni e assistenza turistica con riferimento all'intero territorio regionale, utilizzando ed alimentando il Sistema Informativo Regionale Turistico.

Pertanto, l'Ufficio Info-point è preposto allo svolgimento delle seguenti attività:

- garantire il servizio di accoglienza, assistenza ed informazione turistica finalizzata a soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, trasparenza, professionalità, imparzialità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, efficienza ed efficacia;
- erogare le informazioni turistiche, anche attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali idonee a favorirne l'accesso da parte dei soggetti disabili nel rispetto della normativa vigente in materia;
- garantire la possibilità di chiedere e ricevere informazioni turistiche in lingua inglese attraverso il personale addetto al front-office;
- rilevare i dati sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, sulla soddisfazione degli utenti connessa alla visita e gestire eventuali proposte o reclami in tema di fruizione turistica attraverso strumenti informatici;
- garantire supporto nell'organizzazione e prenotazione di itinerari di visita e di attività di fruizione del territorio in ambito locale, in collaborazione con operatori pubblici e privati;

Tipologia delle informazioni relative ai servizi standard

Le informazioni che gli Info-point turistici possono erogare sono quelle riportate nella tabella A della Carta dei Servizi degli Uffici Info-point turistici della Rete Regionale.

I servizi minimi che devono essere assicurati dall'erogatore del servizio nell'attività di front-office dell'Info-point comunale sono:

- apertura della sede nei giorni e negli orari previsti;
- attività di prima accoglienza, fornendo informazioni utili per la conoscenza e la fruizione del territorio;
- distribuzione gratuita di materiale promozionale, cartaceo o multimediale, in lingua italiana e straniera anche per utenti disabili;
- attività ed iniziative di competenza degli uffici Info-point in coerenza con le Linee guida regionali in materia di valorizzazione del patrimonio storico, di promozione turistica del territorio, di pubblicazione e divulgazione delle realtà turistico-ricettive presenti sul territorio;
- organizzazione di visite guidate e di percorsi turistici ad integrazione dell'offerta turistica territoriale;

- attività di digital marketing e di comunicazione on desk e on-line sugli eventi di promozione e valorizzazione turistica realizzati sul territorio regionale;
- attività di supporto ed assistenza alle iniziative culturali e ricreative da svolgersi all'interno di Palazzo Gallone, assicurando dal punto di vista logistico quanto necessario allo svolgimento delle stesse;
- apertura/chiusura degli ambienti e locali comunali messi a disposizione per l'organizzazione di eventi;
- verifica della funzionalità della strumentazione informatica, audio- luci, microfoni, attrezzature varie in dotazione alle sale comunali;
- vigilanza degli ambienti in occasione di mostre ed iniziative culturali di vario genere;

L'aggiudicatario si impegna a contribuire, collaborando attivamente con gli uffici comunali, al reperimento di ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio efficace, completo e tempestivo.

Si impegna altresì a garantire un costante scambio di informazioni con tutti i soggetti a vario titolo interessati alla promozione dell'offerta turistica del territorio.

Tutti i dati raccolti devono essere regolarmente messi a disposizione del Comune di Tricase, anche su formato digitale.

Ulteriori Attività

Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio, il soggetto affidatario può svolgere le seguenti attività all'interno dell'Ufficio Info-point della Rete Regionale:

- vendita al pubblico di prodotti promozionali del brand Puglia, solo se previamente e specificamente concordata con l'Agenzia Pugliapromozione, preposta al coordinamento di funzioni e compiti della Rete di Informazione e Accoglienza turistica degli Uffici Info-point . A tal fine l'Agenzia concede, a titolo gratuito, l'utilizzo dei segni distintivi della destinazione da imprimere sui prodotti oggetto di vendita. Le attività di vendita al pubblico dei suddetti prodotti promozionali producono, come unico beneficio per l'Agenzia Pugliapromozione, l'incremento dell'efficacia promozionale del brand Puglia attraverso la distribuzione di prodotti/oggetti personalizzati con i segni evocativi della destinazione.

Le suddette attività di vendita devono:

- essere praticate nel pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili;
- essere esercitate con gli strumenti necessari per ricevere i pagamenti anche in valuta straniera;
- essere esercitate applicando prezzi di vendita del tutto allineati con i prezzi di mercato.

Reciproci impegni

Il Comune di Tricase, quale committente del servizio, assume a proprio carico gli oneri relativi alla pulizia ed alle utenze relative all'energia elettrica, telefonia/rete dati, acqua.

L'aggiudicatario è responsabile della custodia e della vigilanza degli spazi e delle cose ivi contenute; ha l'obbligo di mantenere i locali in condizioni di efficienza e decoro; risponde di eventuali danni derivati dalla mancata osservanza di tale obbligo.

L'aggiudicatario tiene sollevata ed indenne l'Amministrazione Comunale da ogni e qualsiasi danno e responsabilità civile e penale procurata nei confronti di terzi o cose, direttamente o indirettamente, anche per effetto parziale o riflesso dei servizi affidatigli.

Durata dell'affidamento, periodo e modalità di svolgimento del servizio

La durata dell'affidamento è stabilita in anni due, a far data della sottoscrizione del contratto, eventualmente rinnovabile per uguale periodo.

Il servizio come sopra descritto deve essere assicurato secondo il seguente orario di apertura al

pubblico:

➤ **dal 1° aprile al 1° novembre compreso, feriali e festivi, per dieci ore giornaliere (dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 21.30);**

• **dal 2 novembre al 31 marzo, feriali e festivi, per sette ore giornaliere (dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.30 alle ore 19.30).**

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale richiedere in qualunque momento, mediante semplice preavviso, l'allungamento, la riduzione o la modifica delle fasce orarie innanzi indicate nell'ambito del monte ore di cui al presente avviso ovvero l'aggiunta di ulteriori servizi connessi alla funzione turistica culturale.

Gli addetti al servizio di front-office saranno muniti di badge identificativi e divise dal layout fornito dall'Agenzia Pugliapromozione.

2. LOCALI ED ATTREZZATURE

Il servizio dovrà essere svolto presso la sede dell'Ufficio Info-point comunale, individuata presso la c.d. "Torre Piccola" in Piazza Pisanelli, allestita in osservanza di quanto prescritto nelle Linee Guida Regionali e dotata di postazione per le attività di front-office con scrivania, sedie, supporto informatico (pc, monitor, connessione internet, telefono, stampante, etc).

3. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Le proposte potranno essere presentate da associazioni, società, consorzi o cooperative operanti in ambito turistico secondo il proprio atto costitutivo, in forma singola o associata ed in possesso dei requisiti di ordine generale previsti per contrarre con la P.A., quali:

- assenza di cause di esclusione dall'affidamento di contratti pubblici ai sensi degli artt.94-98 del D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i.;
- essere in regola con il pagamento di imposte e tasse, ovvero degli oneri previdenziali ed assistenziali previsti dalla legge;
- non avere contenziosi pendenti con il Comune di Tricase o situazioni d'insolvenza nei confronti dello stesso;

Tutti i requisiti prescritti dovranno essere posseduti alla data di presentazione della proposta, pena l'esclusione dalla procedura del presente avviso e mantenuti per tutta la durata del servizio.

4. IMPORTO DEL SERVIZIO

L'ammontare dell'affidamento è pari ad € 19.500,00 annui, oltre Iva se ed in quanto dovuta, che per la durata di un biennio è di € 39.000,00 Iva esclusa.

5. CARATTERISTICHE E PRESENTAZIONE DELLE PROPOSTE

La proposta progettuale dovrà essere redatta a cura del proponente, in massimo 10 pagine, font Arial, dimensione 12, interlinea 1,5 e dovrà riportare l'ipotesi organizzativa per l'espletamento dei servizi richiesti, includendo eventuali proposte migliorative.

6. VALUTAZIONE DELLE PROPOSTE

Le proposte pervenute saranno esaminate dal Responsabile del Settore competente e da apposita commissione che valuteranno le medesime tenendo conto dei seguenti criteri di massima:

- congruità e rispondenza alle esigenze ed alle finalità del servizio in oggetto;
- sostenibilità tecnico-gestionale;
- comprovate capacità professionali del soggetto proponente, desumibile dal proprio curriculum e dal curriculum professionale degli operatori individuati per l'espletamento del servizio in oggetto sulla base delle seguenti caratteristiche:
 - possesso, per gli operatori addetti al servizio, della qualifica di guida turistica e di accompagnatore turistico;
 - adeguata qualificazione (almeno diploma di scuola secondaria superiore);
 - conoscenza di almeno una lingua straniera obbligatoriamente tra inglese e francese;
 - competenze informatiche e telematiche;
 - conoscenza dei principali servizi turistici (strutture ricettive, mobilità e trasporto, risorse naturali e paesaggistiche, beni culturali, tempo libero, ect.);
 - conoscenza storica, artistica, culturale ed enogastronomica del territorio di Tricase e di quello regionale, desumibile anche da progetti e/o iniziative realizzati.

In sede di valutazione delle proposte, verranno considerati come elementi qualificanti, gli aspetti migliorativi posseduti quali ad esempio:

- il numero di operatori in possesso della qualifica di “guida turistica” professionale;
- il possesso di titoli accademici e/o professionali o di qualifiche del soggetto proponente e dello staff coinvolto;
- la proposta di attività ulteriori finalizzate al miglioramento del servizio ed alla promozione e valorizzazione del territorio;
- competenze in materia di marketing e promozione turistica.

È fatta salva la facoltà del Comune di Tricase di non dar seguito all'affidamento del servizio in oggetto o di procedere anche in presenza di una sola manifestazione di interesse.

La proposta presentata è vincolante per 90 giorni dalla scadenza del presente avviso.

Il soggetto individuato assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge n. 136 del 13 agosto 2010 e s.m.i..

7. MODALITÀ E TERMINE DI PRESENTAZIONE

La documentazione comprensiva di:

- Allegato A) - Modulo manifestazione di interesse debitamente sottoscritto dal legale rappresentante del soggetto proponente (associazione, società, consorzio, cooperativa, ect.) con allegato curriculum vitae dello stesso e degli operatori individuati per lo svolgimento del servizio;
- Allegato B) - Proposta progettuale;
- Copia del Documento d'Identità in corso di validità del legale rappresentante del soggetto proponente;

potrà essere presentata all'Ente, entro e non oltre il giorno **24 Marzo 2025 alle ore 12:00**, con una delle seguenti modalità:

1. mediante trasmissione a mezzo posta elettronica certificata, con oggetto “**Avviso esplorativo Info-point turistico di Tricase (Le) – Manifestazione di interesse**”, al seguente indirizzo istituzionale: protocollo.comune.tricase@pec.rupar.puglia.it, allegando alla pec tutta la documentazione di cui innanzi - All. A), B) e copia del documento d'identità, in formato .pdf

(preferibilmente PDF/A);

2. mediante consegna diretta o raccomandata all'Ufficio Protocollo del Comune di Tricase, Piazza G. Pisanelli n. 1, in plico chiuso, recante l'intestazione del soggetto mittente, l'indirizzo dello stesso e la dicitura "**Avviso esplorativo Info-point turistico di Tricase (Le) – Manifestazione di interesse**". Del giorno e ora di arrivo del plico farà fede esclusivamente il timbro apposto come ricevuta dall'Ufficio Protocollo e non il timbro postale.

Nel caso in cui il termine ultimo per la presentazione della manifestazione di interesse coincida con un giorno festivo, il termine finale si intende automaticamente prorogato al primo giorno feriale immediatamente successivo. Non saranno prese in considerazione le manifestazioni di interesse prevenute oltre il suddetto termine, anche se sostitutive o aggiuntive di precedenti.

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità in ordine ad eventuali disguidi telematici o disservizi comunque imputabili a fatti di terzi, a caso fortuito o forza maggiore, che impediscano il recapito della documentazione in argomento entro il termine predetto, ovvero, in relazione alla mancata ricezione di comunicazioni dipendenti da inesatta indicazione del recapito telematico da parte del soggetto interessato.

Si precisa che il presente avviso ha carattere esplorativo, con la finalità di acquisire la disponibilità di enti del terzo settore, operanti in ambito turistico, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza; pertanto, il presente avviso non fa sorgere diritti per le parti interessate, poiché rimane nella facoltà dell'Amministrazione Comunale la decisione insindacabile di non procedere alla stipula di alcun accordo nell'ipotesi in cui alcuna delle proposte pervenute risulti rispondente ai fabbisogni dell'Ente.

Allo stesso modo l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere all'affidamento del servizio anche in presenza di una sola candidatura, qualora ritenuta idonea.

INFORMATIVA TRATTAMENTO DEI DATI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali 2016/679, si informa che i dati personali forniti dai manifestanti interesse o acquisiti d'ufficio saranno trattati, anche con procedure e strumenti elettronici/informatici, nel rispetto della citata normativa, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi, da parte degli incaricati del trattamento dei competenti Uffici dell'amministrazione comunale, per le finalità connesse e strumentali all'espletamento della procedura di cui al presente avviso e alla eventuale successiva stipulazione del contratto di comodato d'uso.

I dati sono trattati per le finalità istituzionali proprie del Comune e il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri.

In particolare, il trattamento, improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel rispetto della riservatezza degli stessi, è svolto in osservanza di disposizioni di legge e di regolamento per adempiere agli obblighi ed alle facoltà ivi previsti in capo agli enti locali.

Gli Uffici acquisiscono unicamente i dati obbligatori per l'avvio e la conclusione della procedura di cui al presente avviso. Il mancato conferimento dei dati al Comune può comportare l'impossibilità di partecipazione al presente avviso.

In relazione alle finalità sopra indicate i dati personali potranno essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti:

- al personale dipendente dell'Amministrazione Comunale di Tricase responsabile del procedimento o, comunque, in esso coinvolto per ragioni di servizio;
- a tutti i soggetti aventi titolo, ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche e integrazioni e del D.Lgs. n. 267/2000;

- a società terze o altri soggetti che svolgono attività per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento;
- a quei soggetti (pubblici o privati) ai quali la comunicazione sia obbligatoria in base a norme di legge o di regolamento per l'espletamento delle finalità indicate (detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento).

I dati personali potranno essere oggetto di diffusione limitatamente alla pubblicazione sulla sezione "Trasparenza" del sito web istituzionale del Comune, in adempimento a specifici obblighi di legge.

I dati vengono conservati per la durata prevista dalla vigente normativa in materia di conservazione dei dati e documenti cartacei e/o digitali della pubblica amministrazione.

Ai sensi della normativa sopra citata, i soggetti interessati hanno diritto ad accedere ai dati che li riguardano e di chiederne, nel rispetto delle disposizioni e dei termini inerenti alla procedura, l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, oltre che di chiederne la cancellazione o il blocco di eventuali dati non pertinenti o raccolti in modo non conforme alle norme.

L'interessato/a può, altresì, opporsi al trattamento per motivi legittimi.

Titolare del trattamento è il Comune di Tricase, con sede in Piazza Pisanelli n.1.

Il presente avviso e il relativo modello di manifestazione di interesse sono pubblicati all'Albo Pretorio *online* dell'Ente e sul sito internet istituzionale del Comune, consultabile al seguente indirizzo: www.comune.tricase.le.it.

Tricase _____

Il Responsabile del Settore
Dott.ssa Anna Rita Scarascia