

AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO PER LA RACCOLTA DI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE PER INDIVIDUAZIONE DI UN PARTNER PER LA GESTIONE, TRAMITE AFFIDAMENTO DIRETTO, DELL' INFO POINT TURISTICO DI RAGUSA IBLA

(DELIBERA G.M. N. 518 DEL 03.11.2022)

SCADENZA PRESENTAZIONE CANDIDATURE: 09 DICEMBRE 2022

RICHIAMATA la delibera G.M. n. 518 del 03.11.2022 avente ad oggetto "AZIONE DI PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE IN CAMPO TURISTICO. INFO POINT TURISTICO RAGUSA IBLA. ATTO DI INDIRIZZO";

VISTO l'art. 36, c. 2, lett. a) del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. recante "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture";

RICHIAMATE le Linee Guida ANAC recanti "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici" approvate dal Consiglio dell'Autorità con deliberazione n. 1097 del 26 ottobre 2016, aggiornate con la delibera n. 206 del 1 marzo 2018, che prevedono la facoltà per le stazioni appaltanti di acquisire informazioni, dati, documenti volti a identificare le soluzioni presenti sul mercato per soddisfare i propri fabbisogni;

VISTO altresì il Decreto legge n. 76/2020, convertito in legge n. 120/2020 oggi modificato ed integrato dall'articolo 51 del decreto-legge n. 77/2021 cd. "Decreto Semplificazioni bis" che prevede l'affidamento diretto per lavori di importo inferiore a 150.000 euro e per servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 139.000 euro;

PREMESSO che il Comune di Ragusa intende procedere, a scopo esplorativo, attraverso idonee forme di pubblicità, nel rispetto dei principi di trasparenza, e parità di trattamento, ai sensi dell'articolo 4 del D.lgs. 50/2016 s.m.i., ad una indagine di mercato esplorativa per il successivo affidamento diretto del servizio in concessione: "Ufficio turistico Comunale di Ragusa Ibla", per un periodo di 24 mesi (rinnovabili) decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto di concessione.

DATO ATTO che:

- il presente Avviso, in ossequio ai principi di trasparenza, di libera concorrenza, di parità di trattamento e di non discriminazione, costituisce procedimento ad evidenza pubblica e si pone come strumento per avviare un'apposita procedura finalizzata alla raccolta di proposte progettuali da parte di enti e privati, intese all'erogazione di un servizio di pubblico interesse;
- il presente avviso è da intendersi con scopo esclusivamente esplorativo, che non comporta né diritti di prelazione o preferenza, né impegni o vincoli di qualsiasi natura sia per gli operatori interessati che per l'Amministrazione procedente. Il Comune si riserva di

sospendere, modificare, revocare o annullare le procedure relative al presente avviso esplorativo e non dar seguito all'affidamento di cui trattasi, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Attività di informazione turistica Si intendono tutte quelle funzioni destinate a far conoscere i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, il sistema di mobilità ed ogni altra notizia utile alla visita ed alla permanenza sul territorio comunale. All'Ufficio turistico Comunale di Ragusa Ibla compete assicurare un servizio di informazione su iniziative turistiche nelle varie declinazioni artistiche, musicali, culturali, sportive, enogastronomiche, esperienziali, ricreative e di tempo libero che si svolgono nel Comune, stabilendo a tal fine le opportune relazioni con le associazioni e i soggetti organizzatori. Attività di accoglienza turistica - Si intendono tutte le attività orientate al turista, volte a rendere fruibili ed immediatamente percepibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili sul territorio, mediante la messa a disposizione di informazioni, materiali, contenuti multimediali, con esclusione di informazioni di tipo commerciale o rivolte a orientare il turista verso determinate imprese turistiche o commerciali. I servizi di informazione ed accoglienza devono essere resi secondo il principio della massima imparzialità, senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso agli utenti per le informazioni e i servizi offerti. Il servizio di informazione ed accoglienza turistica comprende le attività di front-office così come descritte ai seguenti punti:

Orari apertura:

L'info point di Ragusa Ibla, stante la natura a vocazione turistica, dovrà osservare i seguenti orari minimi:

1 aprile – 30 ottobre: Lun. – Dom. dalle ore 09,30 alle ore 22,00 (in via continuativa)

1 novembre – 31 marzo: Lun. – Sab. dalle ore 09,30 alle ore 13,30 e dalle ore 15,00 alle ore 19,00

Domenica e festivi: Dalle ore 09,30 alle ore 19,00

L'A.C. potrà richiedere in occasione di eventi di particolare richiamo turistico un'articolazione diversa.

Attività di front office (requisiti minimi) relativi a:

- Raccolta e trasmissione periodica al Comune di report dettagliati dell'attività svolta, unitamente al rilevamento delle richieste dell'utenza e monitoraggio mensile dei flussi turistici;
- Evasione di richieste telefoniche, via e-mail relative a sistemazione alberghiera ed extra alberghiera, servizi offerti, ristorazione, apparato commerciale, itinerari, punti di interesse, locali, impianti sportivi, luoghi di divertimento, manifestazioni, eventi, orari dei mezzi di trasporto pubblici e urbani, etc. L'affidatario del servizio dovrà impegnarsi a contribuire - collaborando attivamente con gli uffici comunali - al reperimento di ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio più 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 e agli altri Infotourist partecipati a qualunque titolo dal Comune di Ragusa. Tutti i dati raccolti devono essere regolarmente messi a disposizione del Comune di Ragusa, anche su formato digitale.

È a carico dell'affidatario l'obbligo di utilizzare il materiale informativo fornito dall'A.C., ogni qualvolta si renda necessario, fermo restando che l'ufficio turistico non può - per motivo alcuno - rimanere sprovvisto di tale materiale per causa imputabile all'affidatario medesimo. L'attività deve essere svolta nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e della relativa regolamentazione sulla gestione delle banche dati.

Accoglienza al turista: Comprende:

- Diffusione delle informazioni il più possibile complete, in lingua italiana ed estere (tra cui principalmente in inglese), relative all'offerta territoriale di ambito comunale, sovracomunale e regionale per tutti gli aspetti legati al turismo: informazioni storico-artistiche, culturali, naturalistiche e paesaggistiche, eventi e iniziative, attività sportive, ricreative, folkloristiche, culturali, congressuali, etc...;
- Assistenza diretta al turista in ordine alle indicazioni su come muoversi nella località e sul territorio e suggerimenti su come organizzare il proprio tempo di visita e permanenza;
- Orientamento al turista per usufruire delle potenzialità del territorio;
- Indicazioni complete e imparziali su accoglienza per pernottamento e soggiorno, relative a tutte le strutture ricettive e di ristorazione del Comune;
- Informazioni su trasporti e logistica, servizi: orari ferroviari e di linee di pullman relativamente al territorio comunale, sovracomunale e regionale;
- Distribuzione della documentazione turistica e gestione dei materiali informativi da esporre o mettere in distribuzione negli appositi spazi (es. programmi e pubblicità eventi, ecc. ...);
- Assistenza al turista, sia in lingua italiana che estera (tra cui principalmente in inglese), su richiesta telefonica oppure nei rapporti con Enti, Servizi sanitari ed assistenziali al fine di risolvere eventuali problemi incontrati durante il soggiorno;
- Raccolta di segnalazioni e reclami, assistenza nella compilazione e inoltro alle Autorità competenti per le diverse carenze indicate;
- Assistenza per la ricerca di posti letto per pernottamento;
- Rilevazione statistica giornaliera del movimento dei visitatori distinti per località e provenienza;
- Aggiornamento delle informazioni;
- Supporto al turista/visitatore, eventualmente indirizzandolo verso Enti ed organizzazioni idonee a fornire allo stesso adeguata assistenza;

- Consultazione on line del sito internet turistico regionale e di altri portali informativi per fornire informazioni in tempo reale su orari ferroviari, autolinee, servizi vari, eventi speciali, ecc...;
- Distribuzione di materiale informativo e comunicativo: distribuzione materiale turistico del territorio;
- Pubblicità attraverso i Social Media;

Altre attività.

Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio, il soggetto affidatario può svolgere l'attività, all'interno dell'Ufficio Info Pinot turistico di Ragusa Ibla, della vendita al pubblico di gadget e prodotti tipici. 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;
- essere esercitate applicando prezzi di vendita del tutto allineati con i prezzi di mercato.

2. PERSONALE DA IMPIEGARE NEL SERVIZIO

L'ufficio dovrà disporre di almeno 2 (due) unità di personale. Il personale impiegato dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- avere ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
- avere buona conoscenza delle risorse storiche, artistiche, culturali, ambientali e produttive del territorio di riferimento e delle principali risorse, itinerari turistici, Enti e Istituti culturali;
- avere buona capacità di comunicazione e di ascolto verso l'utente e una spiccata attitudine alle relazioni interpersonali;
- buona conoscenza parlata e scritta di minimo una lingua straniera (1^ lingua inglese);
- capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici di base (software di video scrittura, navigazione internet e gestione posta elettronica).

L'affidatario, prima dell'affidamento, dovrà fornire l'elenco nominativo degli addetti che impiegherà nel servizio, fornendo i rispettivi curriculum.

3. LOCALI, ATTREZZATURE E UTENZE

Il servizio in oggetto sarà erogato nei locali dell'attuale info pinot di Ragusa Ibla, ubicati a P.zza Repubblica, messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale a titolo di comodato. L'affidatario è responsabile della custodia e della vigilanza degli spazi e delle cose ivi contenute; deve mantenere i locali in condizioni di efficienza e decoro; rispondere di eventuali danni derivanti dalla mancata osservanza di tale obbligo. L'affidatario 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. Le

utenze elettriche e telefoniche saranno a carico del Comune. In ordine alle manutenzioni trovano applicazioni le regole previste dal codice civile in materia di comodato.

4. SOGGETTI AMMESSI A PARTECIPARE

Le proposte potranno essere presentate da associazioni, società o ditte individuali, in forma singola o associata, utilizzando lo schema previsto all'allegato 1.1.

Si precisa che hanno priorità le imprese e professioni turistiche di cui all'art. 14 L.R. n. 10 del 15-09-2005. Si specifica che *“sono imprese turistiche quelle che esercitano attività economiche organizzate per la produzione, la commercializzazione, l'intermediazione e la gestione dei prodotti e dei servizi concorrenti alla formazione dell'offerta turistica, inclusi il noleggio e/o la fornitura di mezzi e/o servizi finalizzati alla fruizione turistica”* e che *“sono professioni turistiche quelle che organizzano e forniscono servizi di promozione dell'attività turistica nonché servizi di assistenza, accoglienza, accompagnamento e guida dei turisti”*.

5. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Sono ammessi a partecipare i soggetti in possesso dei requisiti previsti dall'art. 80 codice dei contratti.

6. PROCEDURA

Affidamento diretto previa indagine esplorativa ad evidenza pubblica. Il presente avviso, nel rispetto dei principi di efficacia, economicità, imparzialità e trasparenza, viene pubblicato sul sito del Comune di Ragusa e all'Albo Pretorio per consentire agli operatori interessati ed in possesso dei requisiti richiesti, di partecipare alla presente indagine.

Il presente avviso non costituisce avvio di procedura di gara pubblica, né proposta contrattuale, ma viene pubblicato al solo fine di eseguire indagine di mercato a scopo puramente esplorativo e pertanto non vincola in alcun modo il Comune di Ragusa.

I documenti da allegare alla richiesta sono:

- domanda di partecipazione (Allegato 1);
- Proposta progettuale (Allegato 1.1);
- Statuto e atto costitutivo;
- Copia del documento di identità del legale rappresentante e copia del Codice fiscale e/o Partita IVA del soggetto richiedente;

Il Comune di Ragusa non terrà conto delle manifestazioni di interesse presentate oltre il termine stabilito. Il Comune si riserva la facoltà di procedere all'affidamento del servizio anche in presenza di una sola manifestazione di interesse.

7. DURATA DELL’AFFIDAMENTO

La concessione d'uso avrà durata massima pari a mesi 24 rinnovabili.

8. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE CANDIDATURE

I soggetti interessati sono invitati a presentare manifestazione di interesse sottoscritta dal legale rappresentante, entro e non oltre il termine delle ore 13.00 del 09 dicembre 2022 esclusivamente tramite pec all'indirizzo: protocollo@pec.comune.ragusa.it

La domanda, completa di allegati, dovrà pervenire tramite PEC riportante la dicitura **“Manifestazione di interesse per l'individuazione di un partner a cui affidare la gestione dell'inno pinot turistico di Ragusa Ibla”**.

La manifestazione dovrà essere presentata con richiesta scritta nella quale dovrà essere riportata apposita dichiarazione sostitutiva ex DPR n. 445/2000 in cui vengono attestati e documentati i requisiti posseduti richiesti, ivi incluso autorizzazione al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al presente avviso.

Resta inteso che la suddetta richiesta di partecipazione non costituisce prova di possesso dei requisiti generali e speciali richiesti per l'affidamento del servizio in oggetto, requisiti che invece dovranno essere dimostrati dall'interessato ed accertati dal Comune. I soggetti interessati a partecipare alla selezione dovranno far pervenire la domanda di partecipazione, utilizzando la modulistica predisposta dall'Amministrazione Comunale e inviando la stessa solo via pec.

10. FASE SUCCESSIVA ALLA RICEZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE.

La SA., sulla base delle risultanze della presente procedura e del progetto presentato, procederà ad affidare i locali dell'inno pinot turistico di Ragusa Ibla a titolo di comodato.

11. PUBBLICAZIONE AVVISO. INFORMAZIONI E CHIARIMENTI.

Il presente avviso è pubblicato all'albo pretorio del Comune di Ragusa e sul profilo del committente: <http://comune.ragusa.it>

Settore XII – Servizio Turismo – dott.ssa Maria Antoci

email: m. antoci@comune.ragusa.it

pec: protocollo@pec.comune.ragusa.it

Tel. 0932.676 453.

Il Responsabile del Servizio
Dott.ssa Maria Antoci

