



Città di Molfetta

*Programmazione e coordinamento attività e strutture culturali,
gestione Info Point e rapporti istituzionali per il turismo*

<i>Procedura:</i>	AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEL COMUNE DI MOLFETTA
-------------------	---

PROGETTO DI FATTIBILITÀ RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA

Artt. 4-bis e 6-bis e dell'Allegato I.7 del D.lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii.

Premessa

Il presente documento viene redatto in adempimento alle disposizioni dell'art. 41, comma 12 del D.lgs. n. 36/2023 che prevede che la progettazione di servizi e forniture si articoli, di regola, in un unico livello, e in esecuzione dell'Allegato I.7, che definisce i contenuti minimi del progetto.

Il progetto del servizio posto a gara è descritto nella presente relazione illustrativa e dettagliato nel Capitolato Speciale d'Appalto nonché nell'ulteriore documentazione di gara.

1. Finalità

La finalità della presente procedura è l'individuazione di un soggetto a cui affidare la gestione dell'Ufficio Info-Point turistico di Molfetta (BA), situato nei locali di proprietà comunale in via Dante n.110.

I servizi erogati dall'Info-Point della Rete Regionale sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti in tutte le fasi dell'esperienza turistica (pre, core, post experience) in linea con gli obiettivi del Piano Strategico Regionale del Turismo e con le strategie di marketing adottate da Pugliapromozione.

La mission cui deve essere improntata la gestione dell'Ufficio Info-Point turistico è: *“Puglia 365 – la Puglia come destinazione turistica in grado di offrire emozioni uniche 365 giorni l'anno”*.

L'Info-Point turistico promuove le identità locali e fornisce informazioni e assistenza turistica in riferimento all'intero territorio regionale, utilizzando ed alimentando il Sistema Informativo Regionale Turistico (SIR-Tur).

2. Oggetto del servizio

Oggetto dell'affidamento è la gestione dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale, in favore di un soggetto con i requisiti previsti dal D.lgs. 36/2023, da erogarsi nel rispetto delle Linee Guida regionali e della Carta dei Servizi, approvate con Deliberazione di Giunta Regionale n. 876 del 7/06/2017.

L'Info-Point turistico della Rete Regionale dovrà:

- 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, come indicato nella Carta dei Servizi;
- erogare le informazioni turistiche al front-office, anche attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali atte a favorire l'accesso alle informazioni da parte dei soggetti disabili nel rispetto della normativa vigente in materia (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante *“Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”*);
- 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 guest satisfaction connessa alla visita e gestire gli eventuali reclami in tema di fruizione turistica attraverso strumenti informatici e comunque secondo le indicazioni fornite dall'Agenzia Pugliapromozione e dall'Osservatorio regionale del Turismo;
- assicurare l'apertura dei propri sportelli durante tutto l'anno, garantendo lo standard minimo e inderogabile di n. 36 ore settimanali; nel periodo estivo (giugno-settembre) gli Uffici Info-Point turistici devono garantire l'apertura dei propri sportelli per giorni 7/7, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi.
- 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 e privati.

3. Common Procurement Vocabulary

Il Codice CPV **63500000-4 - Servizi di agenzie di viaggio, operatori turistici e servizi di assistenza turistica** appare più coerente con la natura turistica dell'intervento.

4. Tipologia contrattuale prescelta

Alla luce dell'analisi delle attività oggetto di affidamento, il rapporto contrattuale presenta le caratteristiche proprie della concessione di servizi.

Ai sensi dell'art. 2, lett. c) dell'Allegato I.1 del D.Lgs. n. 36/2023, infatti, si definiscono "concessioni" "i contratti a titolo oneroso stipulati per iscritto a pena di nullità in virtù dei quali una o più amministrazioni aggiudicatrici o uno o più enti aggiudicatori affidano l'esecuzione di lavori o la fornitura e la gestione di servizi a uno o più operatori economici, ove il corrispettivo consista unicamente nel diritto di gestire i lavori o i servizi oggetto dei contratti o in tale diritto accompagnato da un prezzo".

Nel caso in esame, il modello gestionale previsto dall'Amministrazione comporta, per l'operatore economico, una remunerazione derivante anche dal diritto di gestire i servizi turistici connessi all'Info-Point (vendita biglietti, visite guidate e servizi ancillari), con eventuale integrazione da parte di un contributo pubblico.

L'affidamento, pertanto, presenta gli elementi costitutivi della traslazione del rischio operativo prevista dall'art. 177, comma 1 del Codice, secondo cui "l'aggiudicazione di una concessione comporta il trasferimento al concessionario di un rischio operativo [...] dal lato della domanda o dal lato dell'offerta o da entrambi".

Nel caso specifico, infatti:

- esiste un rischio dal lato della domanda, poiché i ricavi dei servizi turistici dipendono dal flusso effettivo dei visitatori, incerto e non garantito dall'Amministrazione;
- esiste un rischio dal lato dell'offerta, legato alla capacità del concessionario di organizzare i servizi con gli standard qualitativi richiesti e in misura idonea a generare un equilibrio economico;
- non è garantito al concessionario il recupero dei costi, elemento che distingue la concessione dall'appalto di servizi.

Ne deriva che l'affidamento deve essere qualificato come concessione di servizi, con applicazione della disciplina di cui alla Parte II, Titolo II, del Libro IV del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.

5. Durata, rinnovi e opzioni

Ai sensi dell'art. 178 del Codice, la durata della concessione è determinata in n. 3 (tre) anni.

Ai sensi del comma 5 del medesimo articolo, la durata dei contratti di concessione non è prorogabile.

6. Valore della procedura

Il valore della concessione è stato stimato, ai sensi dell'art. 179 del Codice, in **euro 130.835,37**, come meglio dettagliato nel Documento di stima economica.

Ai sensi dell'art. 177, comma 6, del Codice ed in considerazione del fatto che l'operazione economica non può da sola conseguire l'equilibrio economico-finanziario, il Comune di Molfetta intende sostenere l'iniziativa con un contributo finanziario annuale pari ad **euro 38.611,79**, IVA esclusa.

L'importo della concessione è pertanto determinato come di seguito:

Lotto n.	Descrizione prestazione	CPV	Principale (P) Secondaria (S)	Importo (euro)
1	Gestione dell'Ufficio Info-Point turistico di Molfetta	63500000-4	P	130.835,37
A) Importo totale del servizio				130.835,37
<i>B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso</i>				<i>0,00</i>
A) + B) Importo posto a base di gara				130.835,37

I concorrenti dovranno formulare un **ribasso sul solo contributo finanziario del Comune**, pari a complessivi euro

115.835,37.

Al verificarsi delle condizioni indicate all'art. 120, comma 11, del Codice, la Stazione Appaltante si riserva di prorogare il contratto per una durata ipotizzata in n. 2 (due) mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto. L'importo stimato di tale opzione è pari a euro 6.435,29 al netto di IVA. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del contratto.

Qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la Stazione Appaltante potrà imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto, nei termini previsti dall'articolo 120, comma 9, del Codice.

Il valore globale stimato della Concessione, pertanto, è pari ad **euro 137.270,66** al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, così suddiviso:

Valore della Concessione e modifiche	Importo (euro)
Importo a base di gara	130.835,37
Importo eventuale proroga tecnica (art. 120, comma 11, D.lgs. n. 36/2023)	6.435,29
Valore globale	137.270,66

7. CCNL applicabile

Il contratto collettivo applicabile è il CCNL vigente relativo ai Servizi della Cultura, del Turismo, dello Sport e del Tempo Libero.

8. Intensità della manodopera

Il servizio oggetto di affidamento deve essere qualificato come servizio ad alta intensità di manodopera, in quanto la componente principale del costo e dell'esecuzione è rappresentata dal lavoro del personale impiegato presso l'Info-Point.

Tale classificazione discende direttamente dagli standard minimi inderogabili fissati all'Art. 6 delle Linee Guida regionali per la Rete degli Info-Point turistici (D.G.R. n. 876/2017), secondo cui:

- comma 5: “*gli Uffici Info-Point turistici della Rete Regionale assicurano l'apertura dei propri sportelli durante tutto l'anno garantendo lo standard minimo e inderogabile di n. 36 ore settimanali*”;
- comma 6: “*nel periodo estivo (giugno-settembre) gli Uffici Info-Point turistici garantiscono l'apertura dei propri sportelli per giorni 7/7, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi*”.

Il rispetto di tali obblighi presuppone una presenza continuativa di personale qualificato, in grado di svolgere le attività di accoglienza, informazione, assistenza ai visitatori, gestione della biglietteria, prenotazione delle visite guidate, organizzazione di percorsi turistici e alimentazione del SIR-Tur.

L'attuale gestione dell'Info Point prevede l'apertura per n. 49 ore settimanali da novembre a marzo e n. 70 ore settimanali da aprile a ottobre, inclusi ponti e festivi.

In un'ottica di ottimizzazione dell'efficienza gestionale, e sulla base dell'analisi dei flussi rilevati nella precedente gestione, l'Amministrazione ha rimodulato l'organizzazione oraria come segue:

- **periodo ottobre-maggio:** mantenimento dello standard minimo di n. 36 ore settimanali.
- **periodo giugno-settembre:** potenziamento dell'offerta con apertura 7 giorni su 7 (inclusi ponti e festivi) per un monte ore minimo di n. 42 ore settimanali.

Si evidenzia che il concessionario assumerà, altresì, la responsabilità operativa dei siti turistici comunali soggetti a tariffazione, curando l'incasso dei relativi introiti derivanti dalla bigliettazione per conto dell'Ente.

9. Oneri di sicurezza

Si precisa che non sono state riscontrate interferenze per le quali intraprendere misure di prevenzione atte ad eliminare e/o ridurre i rischi. Gli oneri relativi alla sicurezza (D.U.V.R.I.) risultano essere pari a zero in quanto non sussistono rischi di interferenze da valutare, restando peraltro immutati gli obblighi dell'aggiudicatario in merito alla sicurezza del lavoro.

10. Modalità di esperimento della gara

La prestazione individuata ha un importo inferiore alle soglie di cui all'art. 14, comma 1, lett. a) del D.lgs. n. 36/2023. Al fine di raggiungere l'interesse pubblico, per l'affidamento della concessione de quo si ritiene di non ricorrere alla possibilità prevista dall'art. 187 del Codice e procedere all'indizione di una procedura aperta.

11. Requisiti di partecipazione

a) Requisiti di idoneità professionale:

- iscrizione alla Camera di Commercio oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato, o presso i competenti ordini professionali, ai sensi dell'art. 100 del Codice per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

oppure

- iscrizione nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), di cui all'art. 45 del D.lgs. n. 117/2017 e sussistenza, nell'Atto Costitutivo e/o nello Statuto dell'ente, di previsioni esplicite che dimostrino il perseguimento di finalità coerenti con l'oggetto della concessione.

b) Requisiti di capacità economica e finanziaria:

- Fatturato globale complessivo maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni precedenti, disponibili alla data di indizione della procedura di gara almeno pari a euro 137.270,66 (valore globale della Concessione) IVA esclusa.

c) Requisiti di capacità tecnico professionale:

- Esecuzione nei dieci anni antecedenti la data di indizione della presente procedura di almeno n. 1 (un) servizio analogo a quello oggetto della Concessione.

Ai fini della partecipazione alla presente procedura di gara, non sono richiesti requisiti di capacità economica e finanziaria di cui all'art. 100, comma 1, lett. b), del D. Lgs. n. 36/2023, in quanto ritenuti non necessari in relazione alla natura, all'oggetto e all'importo della concessione de quo.

12. Criterio di aggiudicazione

Ai sensi dell'art. 108 del D.lgs. 36/2023, il criterio di aggiudicazione è quello dell'Offerta Economicamente Più Vantaggiosa (Offerta Tecnica: 80 punti / Offerta economica: 20 punti).

13. Criteri di valutazione dell'offerta tecnica

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

N.	DESCRIZIONE	Tipo	Punti parziali	Punti totali
1.	Progetto operativo e gestionale			30
1.1	Indicazione di proposte di promozione e gestione dei servizi di accoglienza turistica.	D	10	
1.2	Indicazione di proposte per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio.	D	10	
1.3	Indicazione di proposte per valorizzare e promuovere le tradizioni locali individuando le nuove tendenze di filiera	D	6	
1.4	Ore gratuite offerte al Comune di Molfetta, oltre a quelle previste dal Capitolato: (0,5 pt. per ogni ora in più, fino a un max di 4 punti)	T	4	
2.	Sistema organizzativo per la gestione del servizio			25
2.1	Metodologia di coordinamento del servizio con particolare riguardo alla disponibilità (ore/mese di presenza e relativa distribuzione temporale) del personale coinvolto.	D	8	
2.2	Grado di flessibilità rispetto ad aperture anticipate, posticipate, serali, festive (disponibilità oraria massima settimanale e tempo di preavviso richiesto).	D	6	
2.3	Modalità organizzative adottate per garantire la continuità del servizio in situazioni non preventivabili ed urgenti, e per evitare interruzioni nell'erogazione dei servizi.	D	6	
2.4	Capacità di aggregazione degli operatori turistici e descrizione delle modalità attraverso le quali si intende integrare la propria attività nel sistema turistico locale.	D	5	
3.	Individuazione e gestione del personale			15
3.1	Composizione del team e curriculum delle figure chiave, con indicazione dei titoli di studio, delle esperienze professionali pregresse, delle competenze linguistiche.	D	10	
3.2	Modalità di formazione e aggiornamento del personale (quantità di ore/anno garantite per operatore, numero operatori coinvolti, contenuti, articolazione temporale).	D	5	
4.	Monitoraggio			8
4.1	Descrizione del sistema di misurazione e reportistica della soddisfazione degli utenti, definizione degli indicatori, modalità e frequenza delle rilevazioni, modalità di restituzione dei risultati.	D	4	
4.2	Modalità attraverso le quali si intende raccogliere i dati ed implementare servizio di reportistica e monitoraggio, garantendo la trasmissione dei dati all'Agenzia Pugliapromozione.	D	4	
5.	Criteri premiali			2
	<p>Possesso certificazione della parità di genere ex art. 46 D.lgs. 198/2006 (art. 108, comma 7, del D.lgs. 36/2023)</p> <p><i>In caso di raggruppamenti, verrà attribuito:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 pt. nel caso la certificazione sia in possesso del concorrente in forma singola o da tutti i concorrenti componenti il raggruppamento; - 1 pt. se, in caso di raggruppamento, la certificazione sia posseduta solo da alcuni componenti; 	T	2	

	- 0 pt in tutti gli altri casi.			
TOTALE				80

Si ritiene opportuno prevedere una soglia minima di sbarramento pari a punti 54 (cinquantaquattro), per il punteggio tecnico complessivo.

14. Criterio di valutazione dell'offerta economica

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la Formula "con interpolazione lineare":

$$C_i = \frac{A_i}{A_{max}}$$

Dove:

- C_i = coefficiente attribuito al concorrente *i*-esimo
- A_i = ribasso percentuale del concorrente *i*-esimo
- A_{max} = ribasso percentuale più conveniente

15. Allegati

- Allegato n. 1 - Documento di stima economica - PEF;
- Allegato n. 2 – Capitolato Speciale d'Appalto;
- Allegato n. 3 – Schema di Convenzione.

Il Responsabile Unico del Progetto

Rosa Giuseppina Losito