



**CITTÀ DI MASSAFRA**

Provincia di Taranto

*I<sup>a</sup> Ripartizione*

*Procedura:*

**AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E  
ACCOGLIENZA TURISTICA DEL COMUNE DI MASSAFRA**

**PROGETTO DI FATTIBILITÀ  
CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

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

## **Sommario**

<b>ART. 1 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE</b>	<b>1</b>
<b>ART. 2 – LOCALI E DOTAZIONI</b>	<b>1</b>
<b>ART. 3 – MISSION</b>	<b>1</b>
<b>ART. 4 – SERVIZIO</b>	<b>1</b>
<b>ART. 5 - TERMINI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO</b>	<b>7</b>
<b>ART. 6 – PERSONALE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>8</b>
<b>ART. 7 – DURATA DEL SERVIZIO</b>	<b>9</b>
<b>ART. 8 – IMPORTO DELLA CONCESSIONE E CO-MARKETING</b>	<b>9</b>
<b>ART. 9 – COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE</b>	<b>10</b>
<b>ART. 10 – VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO</b>	<b>10</b>
<b>ART. 11 – RESPONSABILITÀ GESTIONALE E ASSICURATIVA</b>	<b>11</b>
<b>ART. 12 – RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</b>	<b>11</b>
<b>ART. 13 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO</b>	<b>12</b>
<b>ART. 14 – RECESSO</b>	<b>14</b>
<b>ART. 15 – CONTROVERSIE</b>	<b>15</b>
<b>ART. 16 - OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO IN MATERIA DI LAVORO</b>	<b>15</b>
<b>ART. 17 - RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA E ASSUNZIONE DELLE PERSONE DIVERSAMENTE ABILI</b>	<b>17</b>
<b>ART. 18 – RINVIO A NORME VIGENTI</b>	<b>17</b>
<b>ART. 19 – ALLEGATI</b>	<b>17</b>



## **ART. 1 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE**

Oggetto della concessione è la gestione dell'Ufficio Info-Point turistico della Rete Regionale, ubicato all'interno del Municipio di Piazza Garibaldi a Massafra in favore di un soggetto con i requisiti previsti dal D.lgs. 36/2023, per la durata di anni cinque, da erogarsi nel rispetto delle Linee Guida regionali e della Carta dei Servizi, approvati con Deliberazione di GR n. 876 del 7/06/2017, qui allegate quale parte integrante e sostanziale.

## **ART. 2 – LOCALI E DOTAZIONI**

Il servizio in oggetto sarà erogato nei locali dell'Ufficio Info-Point messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale al piano terra del Palazzo di Città, sito in Piazza Garibaldi.

L'Amministrazione Comunale consegnerà al gestore, l'Ufficio con le relative pertinenze, arredato e completo di utensili e attrezzature tecniche, indicati in apposito elenco che verrà redatto in sede di insediamento.

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

## **ART. 3 – MISSION**

I servizi oggetto del presente appalto sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti della Città di Massafra, 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 degli Uffici Info-Point turistici è: *"Puglia 365 – la Puglia come destinazione turistica in grado di offrire emozioni uniche 365 giorni l'anno"*.

Ciascun 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).

## **ART. 4 – SERVIZIO**

Il servizio deve essere svolto secondo quanto previsto dalle vigenti norme comunitarie, nazionali e regionali in materia di turismo e i principi contenuti nelle Linee Guida regionali e nella Carta dei Servizi approvate con Deliberazione di Giunta Regionale n. 876 del 7 giugno 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 garantiscono l'apertura dei propri sportelli per giorni 7/7, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi;
- essere responsabile della gestione delle aperture dei siti turistici di Massafra soggetti a tariffazione, i cui introiti derivanti dalla bigliettazione saranno incassati dal Concessionario;
- 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.

I servizi dovranno 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.

Più specificatamente, i servizi da gestire sono:

#### **a) Attività di front desk**

- **Servizi di custodia e front-office dell'Info-Point**

L'Info-Point, così come stabilito dalle Linee Guida regionali, approvate con Deliberazione della Giunta regionale n. 876 del 07/06/2017 ai sensi dell'articolo 6, comma 5, dovrà assicurare un orario di apertura al pubblico tutto l'anno garantendo lo standard minimo di 36 ore settimanali, compresi i giorni festivi.

L'orario complessivo dovrà essere concordato, semestralmente, con il Comune di Massafra compilando uno schema che riporterà il calendario di apertura dell'Info-Point e il nominativo dell'operatore o degli operatori che saranno di massima impiegati.

Maggiore disponibilità deve essere assicurata in occasione di periodi di maggior afflusso di turisti con aperture straordinarie anche in orario serale, rispettando quanto stabilito dall'articolo 6, comma 6 delle Linee Guida regionali, che stabilisce nel periodo da (giugno a settembre) l'apertura degli Info-Point n. 7/7 giorni, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi.

L'Amministrazione comunale si riserva, unilateralmente, di concordare orari diversi e più estesi in previsione di eventi di particolare richiamo turistico (es. Settimana Santa, Festa Patronale, Festività Natalizie) o di ponti festivi al momento non



prevedibili;

- **Accoglienza e informazioni**

Il Concessionario dovrà:

- informare i visitatori in merito all'offerta turistica destinata a far conoscere i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, le iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive e di tempo libero che si svolgono nel Comune di Massafra, le informazioni utili per la conoscenza e la fruizione del territorio, secondo le modalità relative ai vari target (tabella A della Carta dei Servizi degli Uffici Info-Point turistici della rete Regionale) ed ogni altra notizia utile alla visita ed alla permanenza sul territorio comunale, stabilendo a tal fine le opportune relazioni con le associazioni e i soggetti organizzatori;
- garantire la possibilità di chiedere e ricevere informazioni turistiche in lingua inglese attraverso il personale addetto al front-office;
- sbrigare la corrispondenza indirizzata all'ufficio con relativa spedizione delle eventuali risposte e degli eventuali opuscoli richiesti;
- attivazione del trasferimento di chiamata o comunicazione mediante segreteria telefonica di numero cellulare nelle ore di chiusura dell'ufficio, tale da essere raggiungibili telefonicamente per almeno 10 ore giornaliere;
- distribuzione gratuita ai turisti di materiale informativo e promozionale edito dall'Agenzia Pugliapromozione ed altro materiale di interesse turistico (orari, mezzi di trasporto, programmi di manifestazioni, etc.), in lingua italiana e straniera (inglese).;
- collaborare con gli operatori turistici locali al fine di garantire la qualità dell'offerta turistica complessiva, trasferendo informazioni relative alle attività ed azioni svolte da Pugliapromozione nei vari ambiti;
- servizio di informazione e promozione attraverso attività di social customer service e social media marketing utilizzando i principali social network in coordinamento con Pugliapromozione e adottando il layout grafico della comunicazione fornito dall'Agenzia;
- aggiornamento della pagina on line dedicata a cultura e turismo a Massafra sul portale web comunale: [www.comunedimassafra.it](http://www.comunedimassafra.it);
- gestire i contatti con, troupe televisive, riviste specializzate e blogger per la fornitura di materiale turistico illustrativo;

- **Monitoraggio**

- fornire all'Agenzia 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 (SIRTUR - portale turistico regionale, strumenti di comunicazione online e offline);

L'Agenzia Pugliapromozione verifica ed approva i materiali informativi e promozionali realizzati e distribuiti negli Info-Point turistici, al fine di garantire gli standard contenutistici e grafici adottati a livello regionale. È possibile che siano



distribuiti altri materiali promozionali forniti da operatori privati o da altri soggetti o enti, purché esposti in apposita area identificata all'interno degli uffici e comunque funzionali alla fruizione del territorio;

- effettuare un servizio di reportistica e monitoraggio consistente nella rilevazione dati sull'affluenza, sulla provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, ecc.; tale rilevazione avverrà esclusivamente attraverso strumenti software e/o file elettronici, sulla base delle indicazioni fornite dall'Osservatorio regionale del Turismo, garantendo la trasmissione dei dati all'Agenzia Pugliapromozione con periodicità mensile;
- raccogliere eventuali segnalazioni e reclami inerenti la fruizione turistica e trasmetterli all'Agenzia Pugliapromozione;
- annotare su apposito registro del giorno e dell'ora della visita, del numero dei visitatori, della loro provenienza e del nome della guida che ha eseguito la visita;
- rilevamento dati sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, sulla *guest satisfaction* connessa alla visita e gestisce 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;
- utilizzo, aggiornamento e alimentazione del sistema informativo regionale turistico secondo le linee guida emanate dalla "Carta dei servizi" di Pugliapromozione, del portale web [www.viaggiareinpuglia.it](http://www.viaggiareinpuglia.it) e del DMS PUGLIA;
- collaborazione con il Comune di Massafra per assicurare la trasmissione di dati, informazioni e/o relazioni utili alla funzione di coordinamento che svolge l'Istituzione Comunale;
- monitoraggio e reportistica sull'attività turistica, raccolta dei questionari predisposti dal Comune di Massafra relativi al gradimento dell'offerta turistica e al monitoraggio dell'afflusso turistico.

I dati raccolti dovranno essere trasmessi mensilmente al Comune, accompagnati da una relazione dettagliata sull'andamento delle attività svolte.

#### • Servizi turistici

- gestione del servizio biglietteria; prenotazione e servizio di visite guidate su richiesta dei visitatori, non in modo esclusivo; oltre che in lingua italiana, le visite guidate dovranno essere garantite in lingua inglese e almeno in un'altra lingua straniera comunitaria tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo, russo;
- organizzazione, anche in collaborazione con operatori privati e/o pubblici, di itinerari di visita ed escursioni in ambito locale;
- predisposizione di "pacchetti turistici" comprendenti itinerari di visite di più giorni che includano i territori limitrofi e la città di Matera;
- garantire il supporto nell'organizzazione e nella prenotazione di itinerari di visita e attività di fruizione del territorio in ambito locale in collaborazione con operatori pubblici;
- collaborazione gratuita con il Comune di Massafra per la realizzazione di iniziative finalizzate alla valorizzazione delle risorse turistiche locali e per la partecipazione o



promozione di eventi artistici, musicali, culturali, ricreativi e sportivi. Rientrano tra le attività anche i servizi di accoglienza e guida, con particolare riferimento all'accompagnamento di troupe televisive e delegazioni istituzionali in visita sul territorio.

## **b) Attività di bookshop e di produzione materiale informativo**

Il Concessionario dovrà:

- dovrà reperire e mettere a disposizione degli utenti materiale illustrativo e propagandistico (opuscoli, depliant, programmi reperiti presso enti, associazioni e privati) riguardante manifestazioni, fiere, eventi di interesse culturale;
- dovrà realizzare direttamente, curandone l'allestimento e la stampa, materiale illustrativo (dépliant, brochures, opuscoli) anche plurilingue su tutti i presidi turistici dati in concessione, nonché sugli itinerari di visite di 3, 4, 5, 6 o più giorni inglobanti i territori limitrofi e la città di Massafra, da mettere a disposizione dei fruitori e del Comune.

Oltre che in lingua italiana, il materiale dovrà essere allestito anche in inglese e in almeno altre due lingue comunitarie oltre la lingua russa. Il materiale da diffondere, in lingua italiana e straniera, dovrà preventivamente essere supervisionato dall'Ente prima della sua diffusione (in merito a testi, illustrazioni, disposizione tipografica, qualità di stampa). Il materiale di cui dovrà essere periodicamente ristampato in modo da essere sempre disponibile, e i suoi contenuti dovranno essere sottoposti a revisione almeno ogni anno per garantire eventuali aggiornamenti e rettifiche;

- potrà vendere pubblicazioni, materiale editoriale inerente il turismo, la storia, la cultura, le tradizioni dell'area nonché gadgets o prodotti promozionali della propria attività e delle peculiarità del territorio del Comune di Massafra realizzati direttamente dal Concessionario o da altri soggetti;

Inoltre, ai sensi dell'art. 5 c. 5 delle Linee Guida Regionali, all'interno dell'Ufficio Info-Point è possibile effettuare attività di vendita al pubblico di prodotti promozionali del Brand Puglia, solo se previamente e specificamente concordata con l'Agenzia Pugliapromozione.

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.

Per le suddette attività di vendita, occorre:

- a) che l'attività sia praticata nel pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili;
- b) che il gestore disponga degli strumenti necessari per ricevere i pagamenti anche in valuta straniera;
- c) che i prezzi di vendita praticati dal gestore siano del tutto allineati con i prezzi di mercato.

È consentito effettuare interventi di promozione del territorio attraverso l'individuazione



di spazi espositivi, di co-working e/o di animazione culturale, con particolare riferimento alle seguenti attività:

- industrie creative pugliesi: esposizione di prodotti rappresentativi della creatività pugliese applicata alla manifattura e alla produzione industriale per le categorie design, comunicazione, architettura;
- saperi e sapori: esposizione di prodotti tipici locali legati al segmento food in co-branding con gli operatori del territorio, degustazioni, realizzazione di attività laboratoriali e/o di coworking, finalizzate alla conoscenza della cultura e delle identità locali;
- fruizione innovativa: realizzazione di installazioni creative, videoproiezioni, realtà aumentata, videomapping, e altri strumenti innovativi di fruizione e conoscenza del territorio.

Tali attività, ambientate nei locali stessi degli Info-Point turistici o in altri spazi attigui, erogate gratuitamente agli ospiti e opportunamente calendarizzate, ad esempio in concomitanza con eventi, festività o nei week-end, risulteranno utili a stimolare la curiosità degli utenti, favorendo le visite e migliorando la "customer satisfaction" connessa alla fruizione dell'Info-Point stesso.

Si precisa che le suddette attività devono essere svolte dal soggetto Concessionario secondo le vigenti leggi in materia di commercio e dotandosi delle necessarie autorizzazioni amministrative e che i prodotti da porre in vendita devono essere coerenti con l'attività turistico-culturale oggetto dell'attività di promozione che il Comune intende offrire al pubblico.

### **c) Accesso ai siti culturali e turistici di proprietà comunale**

I turisti siano essi viaggiatori autonomi o gruppi organizzati da agenzie, tour operator o altro, come stabilito con Deliberazione di Giunta Comunale n. 127 del 24/11/2025, pagheranno al Concessionario, per ogni accesso ai siti culturali e turistici di proprietà comunale, un ticket di **€ 3,00 a persona per gruppi superiori a 10 unità e di € 5,00 a persona per gruppi inferiori**.

Gli accessi ai siti culturali e turistici del Comune devono essere effettuati sia nelle ore antimeridiane sia in quelle pomeridiane, tutti i giorni dell'anno, comprese domeniche e festivi. Eventuali sospensioni dovranno essere preventivamente autorizzate dal Comune.

Tutti i visitatori dovranno compilare un questionario di gradimento sui servizi offerti e/o altre modalità di survey o feedback. I dati raccolti dovranno essere trasmessi mensilmente al Comune.

Il Concessionario si assume totalmente ogni responsabilità per eventuali comportamenti lesivi di interessi di terzi, rispondendo personalmente per i danni arrecati.

Il servizio di visite guidate nei siti del Comune di Massafra non è di competenza esclusiva del Concessionario dell'Info Point; pertanto, le visite guidate potranno essere effettuate anche da altre guide turistiche abilitate, previo pagamento all'Info Point delle sole tariffe comunali per l'accesso ai siti turistici.

Le tariffe potranno essere aggiornate, in aumento o in riduzione, su motivata richiesta





del Concessionario indirizzata al Sindaco.

Durante le visite effettuate nei siti comunali, anche se gestite da terzi, il Concessionario dovrà provvedere alla sorveglianza dei luoghi e risponderà di eventuali danni.

#### **d) Supporto alle manifestazioni turistiche - culturali organizzate dal Comune**

Il Concessionario si impegna ad allestire punti mobili di informazione turistica durante feste o manifestazioni culturali, artistiche ed enogastronomiche, organizzate o patrociniate dal Comune, nonché a fornire, su richiesta dell'Amministrazione, assistenza specialistica durante delle manifestazioni a carattere turistico- culturale definite strategiche dall'Amministrazione stessa.

#### **e) Adesione ai bandi turismo e cultura con finanziamenti Interreg e altri fondi europei**

Il Concessionario si impegna a partecipare ai bandi indetti dalla Regione Puglia per il turismo – spettacolo - cultura, prevedendo il partenariato con il Comune, se consentito, oppure predisponendo la partecipazione singola del Comune.

La partecipazione a tali bandi, estesa anche ai bandi Interreg ed agli altri bandi con fondi europei è necessaria per la riuscita del progetto complessivo da presentare in sede di gara. La gestione di tali bandi, se finanziati, dovrà essere curata dal Concessionario, sotto la direzione del funzionario comunale competente (RUP).

#### **f) Servizi di pulizia dei siti oggetto della concessione**

Il Comune di Massafra, nei siti di propria proprietà, provvederà alla pulizia, allo sfalcio erba periodico e rimozione sterpaglia secca che dovesse trovarsi nelle chiese rupestri, lungo i camminamenti e/o in prossimità degli stessi e della gravina.

Tuttavia al fine di garantire la fruibilità e la godibilità dei siti rupestri ai visitatori, il Concessionario, avrà cura di provvedere alla rimozione di ogni eventuale rifiuto urbano che si sarà creato tra una pulizia e l'altra.

Inoltre, dovrà vigilare sulla conservazione dei beni monumentali avendo cura di segnalare tempestivamente al Comune eventuali danni che dovessero verificarsi a causa di calamità o vandalismi.

### **ART. 5 - TERMINI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

I servizi elencati devono essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalle norme comunitarie, nazionali e regionali in materia di turismo, con particolare riferimento alle Linee Guida relative alla qualificazione del sistema dell'accoglienza turistica locale della Regione Puglia approvate con DGR n. 876 del 7 giugno 2017.

Ai visitatori potrà essere proposta la formula "all inclusive" comprendente vitto, pernottamento, degustazione di vini e prodotti tipici, da utilizzare nei locali convenzionati con il Concessionario (bar, strutture ricettive, pizzerie, ristoranti e attività commerciali), a cui accedere con un buono pre-stampato con costo promozionale concordato con i fornitori. Tale formula dovrà prevedere il coinvolgimento di diversi operatori economici locali al fine anche di favorire uno stimolo propulsivo e competitivo alle attività produttive.



Il Concessionario darà ampia pubblicità degli orari per la prenotazione e l'esecuzione delle visite guidate, nonché delle tariffe applicate.

Semestralmente il Concessionario dovrà presentare al Sindaco, all'assessore ed al funzionario responsabile competente una relazione sull'attività svolta, di informazione e accoglienza turistica, promozionale, e in materia di progettazioni e partecipazioni a bandi della regione Puglia per finanziamenti nel settore turistico culturale, dettagliando il numero dei contatti, tipologie di richieste, gradimento del servizio. Inoltre, mensilmente dovrà presentare un rendiconto sui flussi turistici differenziato per categorie di utenti e provenienza regionale e/o nazionale.

## ART. 6 – PERSONALE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

L'attività dovrà essere svolta da personale qualificato avente un'ottima conoscenza delle lingue, in particolare inglese.

Il Concessionario dovrà avvalersi di almeno tre figure professionali aventi i seguenti titoli di studio e requisiti:

<b>Responsabile Tecnico</b>	Laureato in discipline turistiche, umanistiche, storico-artistiche o architettoniche. Esperienza pluriennale nel settore turistico-culturale. Il Responsabile tecnico coordinerà le attività del gruppo di lavoro.
<b>Addetto al servizio di informazioni ed accoglienza turistica</b>	Il personale da destinare al servizio di front-desk dell'ufficio Info-Point dovrà possedere i seguenti requisiti minimi documentabili: <ul style="list-style-type: none"> <li>– titolo di studio non inferiore al diploma di scuola secondaria di secondo grado;</li> <li>– capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici (sistema Operativo Windows, programmi di gestione dell'applicativo Office, browser per il web e la posta elettronica) e saper pubblicare post, immagini e video sui principali Social Network;</li> <li>– ottima attitudine nelle relazioni con il pubblico;</li> <li>– ottima conoscenza della lingua inglese scritta e parlata, adeguatamente documentata e buona conoscenza di almeno un'altra lingua comunitaria o extracomunitaria fra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo, russa;</li> <li>– capacità di operare con strumenti informatici e telematici;</li> <li>– ottima conoscenza del territorio comunale e provinciale e una buona conoscenza del territorio pugliese suffragato da idonea documentazione.</li> </ul>
<b>Guida Turistica</b>	Le figure professionali da utilizzare per il servizio Guida dovranno possedere i seguenti requisiti minimi documentabili: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Titolo di studio: diploma di scuola secondaria di secondo grado;</li> <li>b) Abilitazione all'attività di guida turistica.</li> <li>c) Ottima conoscenza di una lingua straniera comunitaria e di almeno un'altra lingua, comunitaria o extracomunitaria (preferibilmente russa).</li> </ul>

Le figure professionali individuate dal Concessionario, le cui caratteristiche sono definite



nella tabella precedente, dovranno indossare obbligatoriamente il cartellino identificativo e vestire, oltretutto in modo adeguato e decoroso per l'attività a contatto con il pubblico, con le divise (magliette, cappellini, ecc.) indicate nel disciplinare regionale Info-Point, il cui acquisto si intende a carico dell'aggiudicatario.

L'operatore economico aggiudicatario si impegna ad applicare, per tutta la durata del contratto, il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per il settore Turismo, stipulato dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale. Tale obbligo si estende a tutto il personale impiegato nell'esecuzione del servizio oggetto dell'appalto, indipendentemente dalla forma contrattuale adottata.

In relazione alle prescrizioni generali contenute nella normativa riguardante la sicurezza sui luoghi di lavoro, il Concessionario, inoltre, dovrà dichiarare di essere a conoscenza dei rischi ai sensi del D. Lgs. 81/08 e di avere acquisito a proprio carico i necessari dispositivi di protezione individuale. Il Concessionario dovrà inoltre fornire e fare utilizzare, al proprio personale, i mezzi di protezione individuali, le attrezzature e le apparecchiature secondo le norme di prevenzione dei rischi inclusa la tessera di riconoscimento di cui all'art. 26, co.8 del D.Lgs. n. 81/08.

#### Stage, tirocini volontari e Servizio Civile Nazionale

È facoltà dell'Amministrazione Comunale disporre la presenza di stagisti o tirocinanti operatori volontari del Servizio Civile Nazionale all'interno dell'Info Point, con il conseguente obbligo da parte del Concessionario di impegnarsi nell'attività di formazione.

Il Concessionario, previa specifica autorizzazione del Comune, può ospitare la presenza di stagisti e tirocinanti, ma in nessun caso la loro prestazione può essere utilizzata in via sostitutiva degli operatori turistici.

### **ART. 7 – DURATA DEL SERVIZIO**

La concessione avrà durata di 5 anni a partire dalla stipula del contratto

Entrambe le parti possono recedere con preavviso di almeno due mesi, mediante raccomandata A/R o PEC.

### **ART. 8 – IMPORTO DELLA CONCESSIONE E CO-MARKETING**

La sostenibilità economica della Concessione si fonda su una componente variabile di ricavi, costituita dall'intero gettito delle tariffe di ingresso ai siti stabilite dall'Ente, nonché dalla messa a disposizione dell'immobile destinato a Info-Point.

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 Massafra intende sostenere l'iniziativa con un contributo finanziario pari ad **euro 18.000,00**, IVA esclusa, annui.

Nello svolgimento delle predette attività al fine di favorire la sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio, sono consentite iniziative di co-marketing.

L'Amministrazione, pertanto, ai sensi delle Linee Guida regionali, riserva al Concessionario la possibilità di utilizzare a titolo gratuito aree concordate all'interno degli Info-Point per la esposizione e la vendita di prodotti o servizi.



In particolare, il Concessionario del servizio, nel rispetto della normativa vigente, previo placet dell'Amministrazione Comunale e di Pugliapromozione, potrà, assumendosene ogni onere di carattere amministrativo commerciale e fiscale, esercitare all'interno dell'Ufficio Info-Point, una marginale attività di vendita di prodotti e/o servizi turistici.

In particolare, potrà svolgere, previa supervisione del Comune su quanto posto in vendita, attività di Bookshop, un servizio di vendita cartoline, poster, gadget, materiale librario relativo ai seguenti argomenti: arti figurative, storia dell'arte, archeologia, storia delle arti decorative e delle arti applicate, storia dell'architettura, museologia, storia, geografia, storia del collezionismo, argomenti di tutela, conservazione e restauro dei beni culturali.

La vendita dovrà riguardare in particolar modo, guide brevi e altri titoli d'argomento storico, artistico e turistico, anche d'impianto topografico, attinenti la storia e la cultura della città e della regione, pubblicazioni di didattica museale e di itinerari culturali territoriali. È concessa anche la vendita in merchandising legato alle produzioni d'arte quali cartoleria, oggettistica, abbigliamento, tessuti e complementi d'arredo, ma anche giochi, e giocattoli. I proventi di tale attività restano di esclusiva proprietà dell'aggiudicatario.

#### **ART. 9 – COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE**

Sono a carico dell'Amministrazione:

- oneri relativi alle utenze dei locali dello Info-Point (energia elettrica, gas e acqua),
- pulizia settimanale e manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura e degli impianti. Costituiscono interventi di ordinaria manutenzione quelli che riguardano le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture dell'edificio e quelle necessarie ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti.
- esenzione delle tasse ed oneri comunali di affissione per la pubblicità delle attività e programmazione dell'Ufficio Info-Point.

L'Amministrazione si riserva di affidare al soggetto Concessionario, tramite apposita procedura individuata ai sensi del D. Lgs. 36/2023, eventuali risorse per l'attivazione di servizi particolari e aggiuntivi.

#### **ART. 10 – VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

Il Comune di Massafra, 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 nel presente Capitolato e nelle Linee Guida regionali.

Qualora si verificassero, da parte del Concessionario, inadempienze tali da far ritenere insoddisfacente il servizio o, più in generale, inadempimenti alle disposizioni contenute nel presente capitolato 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.



Nel caso di risoluzione del rapporto per inadempimento del concessionario, l'Amministrazione al fine di garantire comunque la prosecuzione del servizio, è autorizzata, qualora non decida di gestirlo direttamente, ad instaurare un nuovo rapporto di collaborazione con quel soggetto che in sede di gara abbia presentato la proposta progettuale di attività più conveniente dopo quella prodotta dal soggetto dichiarato inadempiente.

#### **ART. 11 – RESPONSABILITÀ GESTIONALE E ASSICURATIVA**

Il Concessionario dovrà rispondere di tutti i danni, diretti e indiretti, arrecati a persone, cose, opere e materiali, sia del Comune che di terzi, che siano conseguenza del comportamento, di atti e fatti imputabili al personale adibito ai servizi in concessione e/o allo stesso concessionario.

A tale scopo il concessionario dovrà stipulare idonea polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi, valevole per tutta la durata della concessione, massimale unico pari ad € 1.000.000,00 (unmilione/00), dove risulti in modo esplicito che il Comune, insieme ai propri beni ed al proprio personale, sia considerato fra i terzi e, pertanto, sollevato da qualsiasi responsabilità.

Il concessionario è altresì tenuto a garantire la copertura assicurativa del proprio personale durante lo svolgimento del servizio per quanto concerne gli infortuni e la responsabilità civile verso terzi, esonerando l'Amministrazione Comunale da ogni responsabilità al riguardo e tutelandola da eventuali azioni di rivalsa.

Tale copertura dovrà avere per massimali quelli di seguito indicati:

- € 500.000,00 per sinistro;
- € 500.000,00 per persona;
- € 500.000,00 per danni a cose.

Esso si impegna a rispondere per tutta la durata della convenzione, dei danni comunque e da chiunque causati all'immobile, agli impianti, attrezzature ed arredi dell'intera struttura, concessi in uso dall'Amministrazione Comunale.

Copia della polizza assicurativa dovrà essere consegnata all'Ufficio Turismo e Cultura del Comune di Massafra.

#### **ART. 12 – RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il Comune di Massafra e il gestore si impegnano ad osservare reciprocamente le disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al Regolamento Europeo n. 679/2016 sulla tutela delle persone e di altri soggetti, rispetto al trattamento dei dati personali.

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016 si forniscono le seguenti informazioni relative al trattamento dei dati personali:

##### **Titolare del trattamento:**

Comune di Massafra, Via Livatino n. 18, C.F. 80009410731, PEC: [protocollo@pec.comunedimassafra.it](mailto:protocollo@pec.comunedimassafra.it);

##### **Responsabile della protezione dei dati personali e del trattamento:**



Il Responsabile della protezione dei dati D.P.O. è il Dott. Tarantini Vincenzo raggiungibile al seguente indirizzo PEC: [vincenzo.tarantini@pec.it](mailto:vincenzo.tarantini@pec.it)

#### **Finalità e base giuridica del trattamento:**

Il trattamento dei dati personali è diretto all'espletamento da parte del Comune di funzioni istituzionali inerenti alla gestione della procedura selettiva in oggetto e saranno trattati per l'eventuale rilascio di provvedimenti annessi e/o conseguenti e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) del Regolamento europeo, non necessita del consenso.

Le operazioni eseguite sui dati sono controllo e registrazione.

#### **Destinatari dei dati personali:**

I dati personali potranno essere comunicati ad uffici interni e ad Enti Pubblici autorizzati al trattamento per le stesse finalità sopra dichiarate;

#### **Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE:**

I dati personali non saranno trasferiti né in Stati membri dell'Unione Europea né in Paesi terzi non appartenenti all'U.E.;

#### **Periodo di conservazione:**

I dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate;

#### **Diritti dell'interessato:**

L'interessato ha diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;

#### **Reclamo:**

l'interessato ha diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, con sede in Piazza di Montecitorio n. 121, 00186 Roma, tel. (+39)06 696771, PEC [protocollo@pec.gpdp.it](mailto:protocollo@pec.gpdp.it), Ufficio Relazioni con il Pubblico.

### **ART. 13 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

In caso di inosservanza da parte del Concessionario degli obblighi e delle condizioni previsti nel presente Capitolato, il Comune di Massafra invierà comunicazione scritta con specifica motivazione delle contestazioni, con richiesta di giustificazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle condizioni contrattuali.

In caso di contestazione, il Concessionario dovrà comunicare le proprie deduzioni all'Amministrazione nel termine massimo di 7 (sette) giorni lavorativi dal ricevimento della stessa. In caso di duplice inadempimento del Concessionario, e decorso inutilmente il termine a quest'ultimo assegnato o nel caso in cui le giustificazioni addotte non fossero ritenute accoglibili, l'Amministrazione comunale potrà ordinare al Concessionario l'immediata sospensione del servizio, eccetto i casi di comprovata ed accertata forza maggiore o per situazioni assolutamente non imputabili al Concessionario, ovvero potrà risolvere il contratto con comunicazione trasmessa all'Appaltatore a mezzo lettera raccomandata A.R./PEC, rimanendo salvo il diritto al risarcimento di eventuali danni.

Fermo quanto stabilito in materia di risoluzione contrattuale dalla legge, dallo schema di convenzione e dal presente Capitolato, il Comune potrà altresì risolvere di diritto il



contratto ai sensi dell'art.1456 del codice civile, previa comunicazione trasmessa al Concessionario a mezzo lettera raccomandata A.R./PEC, rimanendo in ogni caso salvo il diritto al risarcimento di eventuali danni, senza che per questo l'Appaltatore o chiunque altro possa vantare diritto o pretesa alcuna, nei seguenti casi:

- a) apertura di una procedura concorsuale a carico del prestatore di servizi;
- b) perdita anche di uno solo dei requisiti generali e professionali previsti per l'aggiudicazione del servizio;
- c) messa in liquidazione o altri casi di cessazione dell'attività del Concessionario, mancata osservanza delle norme relative al subappalto e del divieto di cessione del contratto;
- d) mancato inizio del servizio nel termine fissato e sospensione ingiustificata del servizio, anche per una sola volta;
- e) gravi inosservanze delle norme di legge relative alla personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
- f) impiego di personale non dipendente del Concessionario;
- g) violazione ripetuta per due volte delle norme di sicurezza e prevenzione, verbalizzata durante i controlli e non regolarizzata;
- h) mancato rinnovo delle polizze assicurative previste nel presente Capitolato;
- i) mancata reintegrazione della garanzia definitiva;
- j) accertata non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dall'Appaltatore;
- k) gravi danni prodotti ad impianti di proprietà del Comune di Massafra;
- l) mancata osservanza del sistema di autocontrollo, ai sensi del D.lgs. 193/2007 e ss.mm.ii.;
- m) insussistenza dei requisiti richiesti dal bando per l'ammissione alla gara.

Il Concessionario si riserva, inoltre, di disporre la risoluzione del contratto senza pregiudizio di ogni altra azione per rivalsa di danni da parte dell'Amministrazione, nei seguenti casi:

- mancato inizio del servizio, salvo cause di forza maggiore;
- sospensione o interruzione del servizio, salvo cause di forza maggiore;
- contegno abituale scorretto da parte del personale dell'Appaltatore durante l'espletamento del servizio;
- reiterati e gravi inadempimenti nell'arco della vigenza contrattuale;
- ogni altra inadempienza o fatto che renda impossibile la prosecuzione del contratto, a termini dell'art. 1453 del C.C..

Nei casi sopra indicati l'infrazione è contestata al Concessionario con PEC, con assegnazione allo stesso di un termine non inferiore a 10 (dieci) giorni per la presentazione di eventuali repliche.

La risoluzione del contratto non pregiudica in alcun modo la richiesta di risarcimento del danno e l'applicazione delle sanzioni previste dalla legge. In seguito alla risoluzione del contratto, il Comune si riserva di affidare l'appalto all'impresa concorrente che segue in graduatoria.





Al fine di ristorare il danno subito, il Comune di Massafra incamererà la garanzia e, qualora questa non sia sufficiente, previa comunicazione dell'importo non risarcito, richiederà al Concessionario l'erogazione dell'ulteriore somma.

In caso di risoluzione del contratto il Concessionario incorre nella perdita della cauzione definitiva che resta incamerata dal Comune, fatta salva ogni ulteriore azione per il risarcimento di maggiori danni ed è tenuto, nel rispetto degli obblighi contrattuali, a garantire la prosecuzione del contratto fino al subentro della nuova Ditta, ferma restando la facoltà del Comune, in caso di gravi violazioni, di sospendere immediatamente il servizio imputando al Concessionario le eventuali spese sostenute per garantire il servizio stesso.

Al Concessionario sarà dovuto soltanto il corrispettivo contrattuale spettante per le prestazioni regolarmente effettuate sino al giorno della risoluzione, dedotte le eventuali penalità e le spese sostenute.

In caso di risoluzione del contratto per fallimento o per grave inadempimento della Ditta, il Comune di Massafra si riserva di interpellare progressivamente i concorrenti presenti in graduatoria al fine di stipulare un nuovo contratto. Qualora le ditte interpellate non fossero disponibili per l'aggiudicazione, l'Amministrazione si riserva di procedere mediante trattativa privata con soggetti terzi, con addebito al Concessionario inadempiente di ogni conseguente spesa o danno.

Il Comune, nel quantificare il danno, terrà conto anche dell'eventuale maggiore spesa che dovrà sostenere:

- in conseguenza del ricorso all'esecuzione d'ufficio o di terzi; per spese di indizione di nuova gara per riaffidare il servizio;
- per i maggiori costi derivanti dall'affidamento del servizio a nuova impresa con corrispettivi più onerosi per l'Amministrazione.

Qualora l'Amministrazione receda anticipatamente dal contratto, senza giustificato motivo o giusta causa, come tali riconosciuti dal Concessionario, il Comune incamererà la cauzione definitiva e terrà conto, nel quantificare il danno, dell'eventuale maggiore spesa derivante dalla gestione ad altri.

Dalla data di efficacia del recesso, il Concessionario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali oggetto di recesso, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno al committente. In caso di recesso, il Concessionario ha diritto al pagamento delle prestazioni già eseguite, purché eseguite correttamente e a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali, rinunciando, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese.

È attribuita al Concessionario la facoltà di recedere dal contratto per giusta causa. Il recesso dovrà comunque essere esercitato in modo da evitare ogni pregiudizio al Comune e comunque con un preavviso minimo di 120 (centoventi) giorni consecutivi.

#### **ART. 14 – RECESSO**

Fermo restando quanto previsto dagli artt. 88 comma 4 ter e 92 comma 4 del D. Lgs. n. 159/2011, l'Ente Concedente si riserva la facoltà di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 123 del D.Lgs. n. 36/2023.

Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo





PEC. Il recesso non può avere effetto prima che siano decorsi 15 giorni dal ricevimento di detta comunicazione.

In tal caso l'Ente Concedente si obbliga a pagare al Concessionario un'indennità corrispondente a quanto segue:

- prestazioni già eseguite dall'Appaltatore al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall'Ente Concedente;
- spese sostenute dall'Appaltatore;
- un decimo dell'importo del servizio non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Nel caso in cui, successivamente alla stipula del contratto e in vigore dello stesso, siano rese disponibili da CONSIP convenzioni ai sensi dell'art. 26 comma 1 della legge n. 488/1999 per il Servizio oggetto del presente Capitolato e i parametri di tali convenzioni risultino più favorevoli per l'Ente Concedente rispetto a quelli del presente capitolato, si chiederà al contraente di adeguarsi ai predetti parametri.

Nel caso in cui il contraente non dovesse acconsentire alla modifica delle condizioni economiche, al fine di rispettare il limite di cui all'art. 26 comma 3 della legge n. 488/1999, l'Ente Concedente, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, si riserva la facoltà di recedere dal contratto, previa formale comunicazione al contraente, con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite.

L'aggiudicatario può richiedere il recesso in caso di impossibilità ad eseguire il Servizio per causa non imputabile alla stessa secondo le disposizioni del Codice Civile.

## **ART. 15 – CONTROVERSIE**

In caso di controversia tra concessionario ed il Comune di Massafra circa l'interpretazione e l'esecuzione del servizio e del presente Capitolato, 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 Taranto.

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.

## **ART. 16 - OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO IN MATERIA DI LAVORO**

Il Concessionario assume a proprio carico tutti gli oneri assicurativi e previdenziali di legge, l'osservanza delle norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei lavoratori dipendenti, e accetta le condizioni contrattuali.

Il Concessionario è tenuto ad osservare, nell'interesse dei propri dipendenti e collaboratori impegnati nell'esecuzione delle prestazioni e/o fornitura, le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi; è tenuto inoltre ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai



contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e dai contratti d'area, nonché quelle portate da successive modificazioni ed integrazioni ai contratti stessi.

Il Comune di Massafra è dunque esonerato da qualsiasi responsabilità che dovesse derivare dalle omesse assicurazioni obbligatorie del personale addetto alle prestazioni/fornitura oggetto dell'affidamento e da qualsiasi violazione o errata applicazione della normativa vigente in corso dell'appalto.

Inoltre, Il Concessionario si impegna ad osservare scrupolosamente, nei confronti del personale dipendente le normative vigenti in materia di rispetto dell'ambiente, di parità di trattamento tra uomini e donne in materia di lavoro (Legge 9 dicembre 1977, n. 903 e Legge 10 aprile 1991, n. 125) e di diritto al lavoro dei disabili (Legge 12 marzo 1999, n. 68 e successive modificazioni).

Il Concessionario si impegna ad eseguire le prestazioni oggetto del contratto alle condizioni e modalità stabilite nel Capitolato e nella offerta tecnica ove migliorativa, garantendo la continuità dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Il Concessionario, nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, assume in proprio ogni responsabilità per qualsiasi danno causato a persone o beni dello stesso Concessionario, del Comune di Massafra o di terzi, manlevando e mantenendo indenne il Comune di Massafra da qualsiasi azione di responsabilità eventualmente promossa nei confronti di quest'ultima in ragione di inadempimenti direttamente e indirettamente connessi all'esecuzione dell'appalto.

Il Concessionario è tenuto all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia, nonché eventualmente entrate in vigore nel corso del servizio, e in particolare, il Concessionario:

- nell'esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del presente appalto, si obbliga ad applicare integralmente il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro da lui indicato, in vigore per il tempo e nella località in cui si svolgono le prestazioni;
- è vincolato ai suddetti obblighi anche qualora non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse e indipendentemente dalla natura industriale o artigiana, dalla struttura o dalle dimensioni dell'impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica;
- è responsabile in rapporto all'Ente Concedente dell'osservanza delle norme anzidette da parte degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi dipendenti, anche nei casi in cui il contratto collettivo non disciplini l'ipotesi del subappalto; il fatto che il subappalto non sia stato autorizzato non esime il Concessionario dalla responsabilità, e ciò senza pregiudizio degli altri diritti dell'Ente Concedente;
- è obbligato al regolare assolvimento degli obblighi contributivi in materia previdenziale, assistenziale, antinfortunistica e in ogni altro ambito tutelato dalle leggi speciali.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente del Concessionario, nonché in caso di inadempienza contributiva risultante dal Documento Unico di Regolarità Contributiva, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 119, comma 8, del D.lgs. 36/2023 e dall'Art.11, comma 6, dello Codice.

Ai sensi dell'art. 11, comma 6, del Codice dei contratti, in caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale



dipendente del Concessionario o dei soggetti titolari di subappalti e cottimi, impiegato nell'esecuzione del contratto, l'Ente Concedente trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale di cui al primo periodo, il Responsabile Unico del Progetto o il DEC invita per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'affidatario, a provvedervi entro i successivi 15 quindici giorni. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine di cui al terzo periodo, l'Ente Concedente paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'affidatario del contratto.

Le violazioni, debitamente accertate, da parte delle imprese appaltatrici e subappaltatrici nei confronti degli adempimenti di cui al presente articolo, tali da costituire un pericolo grave e immediato per la salute e l'incolumità dei lavoratori, potranno essere considerate dall'Amministrazione grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali e potranno dar luogo anche alla risoluzione contrattuale, ai sensi dell'art. 122 del D.lgs. n. 36/2023.

#### **ART. 17 - RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA E ASSUNZIONE DELLE PERSONE DIVERSAMENTE ABILI**

Il Concessionario si impegna a rispettare integralmente le disposizioni del Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i., in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, garantendo l'adozione di tutte le misure necessarie per la prevenzione e la protezione dai rischi connessi alle attività oggetto del presente appalto, anche con riferimento alla formazione e informazione degli operatori incaricati, all'uso dei dispositivi di protezione individuale e alla sorveglianza sanitaria, ove necessaria.

Il Concessionario si impegna, altresì, al rispetto delle disposizioni previste dalla Legge 12 marzo 1999, n. 68, e successive modificazioni, in materia di diritto al lavoro delle persone con disabilità, assicurando, ove ricorrano i presupposti di legge, l'assunzione e l'impiego di lavoratori appartenenti alle categorie protette previste dalla normativa vigente.

Il mancato rispetto delle suddette disposizioni potrà costituire causa di risoluzione anticipata del contratto e comportare l'attivazione delle sanzioni previste dal presente Capitolato.

#### **ART. 18 – RINVIO A NORME VIGENTI**

Per quanto non previsto, si rimanda al Codice Civile e alle norme statali, regionali e comunitarie vigenti.

#### **ART. 19 – ALLEGATI**

Fanno parte integrante del presente Capitolato:

- Allegato A – Carta dei Servizi degli Uffici Info-Point della Puglia;
- Allegato B – Linee Guida regionali



**Il Responsabile Unico del Progetto**  
Dott. Francesco Resta