



**COMUNE DI TARANTO**  
CULTURA TURISMO ED EVENTI

**ACCORDO**

**TRA**

**il Comune di Taranto**, C.F. 8008750731, rappresentato dal Dirigente protempore della Direzione Cultura, Turismo ed Eventi, delata con atto del Commissario Straordinario n. 2 del 27.02.2025, domiciliato presso la sede del Comune di Taranto in Piazza Municipio 1 – 74121, Taranto (di seguito denominato anche “Amministrazione”);

**E**

\_\_\_\_\_, rappresentato/a dal \_\_\_\_\_, nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, domiciliato/a per il presente atto in \_\_\_\_\_, di seguito indicata come “INFOPOINT \_\_\_\_\_” (di seguito denominato anche “Infopoint Comune di Taranto”);

**PREMESSO CHE**

- con D.G.R. n. 191/2017 “POR Puglia 2014/2020 – Asse VI – Azione 6.8 <<Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche>>. L.R. n. 1/2002 e ss.mm.ii. Approvazione Piano Strategico del Turismo 2016-2025. [...]” sono state ridefinite – tra i vari obiettivi strategici – le modalità di erogazione dei servizi di informazione, accoglienza e assistenza turistica e gli standard minimi di qualità e di funzionamento al fine di potenziare il sistema dell’accoglienza della rete di IAT – nell’occasione ridenominati *Uffici Info-point turistici della Rete Regionale* – e porre attenzione alla sua dimensione gestionale oltre che alla sua sostenibilità nel tempo. A tal fine, Pugliapromozione continua a sostenere attività di coordinamento e collaborazione con i Comuni presso cui gli Uffici *Info-point* sono già – o verranno – istituiti, attuando azioni congiunte di co-branding e co-marketing;
- ottemperando all’indirizzo del predetto atto regionale, con D.G.R. Puglia n. 876/2017 sono state approvate le “Linee guida relative al Coordinamento e alla Qualificazione del Sistema dell’Accoglienza Turistica Locale attraverso la rete regionale degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) dei Comuni. [...]” e la relativa Carta dei Servizi;



- le attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica sono svolte presso gli *Uffici Info-point turistici della Rete Regionale* al fine di soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti visitatori nel rispetto dei principi di cortesia, trasparenza, professionalità, imparzialità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, efficienza ed efficacia nonché accessibilità come indicato nella Carta Servizi allegata alla D.R.G. n. 876/2017;
- la consolidata concezione degli uffici di informazione turistica come luoghi in cui il visitatore poteva solo reperire materiali cartacei e standardizzati e/o informazioni altrettanto generiche è resa obsoleta dall'avvento della digitalizzazione delle informazioni e dei servizi. Le nuove strategie di *turismo incoming* degli Uffici Info-point mirano a offrire al turista l'opportunità di costruirsi da sé la propria esperienza di viaggio, accedendo autonomamente alle informazioni attraverso un'adeguata attività di comunicazione e promozione anche per mezzo del web e dei social media;
- *“Per ciascuna fase dell’esperienza turistica (pre, core, post-experience), i punti di contatto che il turista ha con la destinazione costituiscono le variabili su cui inevitabilmente il visitatore costruisce la propria opinione della destinazione – oltre che la sua reputazione – e su cui occorre operare per qualificare il processo dell’accoglienza”* (rif. Linee Guida di cui alla D.R.G. n. 876/2017);
- un'adeguata attività promozionale svolta presso l'Info-point turistico locale contribuisce al potenziamento del sistema di accoglienza mediante azioni finalizzate a:
  - accrescere la competitività delle destinazioni Taranto e Puglia, in Italia e all'estero;
  - aumentare i flussi di turisti nazionali ed internazionali;
  - valorizzare il patrimonio naturalistico, artistico-culturale ed enogastronomico locale e regionale;
  - destagionalizzare l'offerta turistica in modo che duri tutto l'anno favorendo uno sviluppo del turismo sostenibile;
- in tale contesto, emerge il carattere di interesse generale del servizio IAT a livello locale e regionale considerato, altresì, che – ai sensi della L.R. Puglia n. 45/2012 *de quo* – il servizio di informazione e accoglienza turistica rientra tra le funzioni amministrative nell'ambito di esclusiva competenza dei Comuni finalizzate alla promozione e allo sviluppo del territorio. Si configura *“dunque, come un servizio pubblico locale erogato dal Comune a favore di utenti (nel caso, i turisti che visitano il territorio comunale)”* (rif. Delibera ANAC n. CP-26 del 26 settembre 2014);
- ai sensi dell'art. 5 comma 1 delle Linee Guida di cui alla D.R.G. n. 876/2017 *“Le attività di*



*informazione e accoglienza svolte negli Uffici Info-point turistici della Rete Regionale possono essere gestite direttamente dal Comune oppure affidate ad associazioni – ivi comprese le associazioni pro loco iscritte al relativo albo regionale – società, consorzi o cooperative, che svolgano tali attività secondo il proprio atto costitutivo, selezionati nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici nonché della normativa in materia di trasparenza della pubblica amministrazione e di prevenzione della corruzione” e ai sensi del successivo comma 3 “All’interno degli Uffici Info-point turistici della Rete Regionale è possibile effettuare attività di vendita al pubblico di prodotti promozionali del brand Puglia, solo se previamente e specificatamente concordata con l’Agenzia Pugliapromozione. [...] 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 [...]”;*

- ai sensi dell’art. 3 comma 6 della “*Convenzione per la istituzione di un ufficio di informazione ed accoglienza turistica nella città di Taranto*” del 2013 “*Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, i soggetti affidatari possono svolgere attività di vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (prodotti editoriali, guide turistiche, servizi di trasporto, ecc..) previo nulla osta dell’Agenzia Pugliapromozione”;*
- ai sensi delle prescrizioni contenute nelle Linee Guida di cui alla D.R.G. n. 876/2017 il servizio pubblico I.A.T. si traduce nella garanzia di erogazione dei servizi base – secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione e dall’Osservatorio regionale del Turismo – come di seguito sintetizzati:
  - accoglienza, informazione ed assistenza turistica erogati al front-office dell’ufficio Info-point turistico, predisponendo una dotazione organica qualificata e competente, nel rispetto degli orari di apertura al pubblico;
  - rilevazione statistica, reportistica e monitoraggio dell’affluenza;
  - constatazione della guest satisfaction e servizio di gestione reclami in tema di fruizione turistica;
  - supporto nell’organizzazione e nella prenotazione di itinerari di visita e attività di fruizione del territorio in ambito locale;
  - informazione e promozione attraverso attività di social customer service e social media marketing;
  - distribuzione della materiale informativo e promozionale fornito.
  - partecipazione a eventi, manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere, esposizioni, mercatini, meeting, congressi o situazioni analoghe;



- informazione e accoglienza turistica e sanitaria;
  - supporto all'accoglienza nell'ambito di Educational Tour organizzati dall'Agenzia Pugliapromozione.
- 
- dal 2013, anno di istituzione dell'ufficio Info-point turistico presso la Galleria Comunale del Castello Aragonese di Taranto, si sono articolate esperienze di successo – in termini di efficacia e di economicità per il Civico Ente – mediante implementazione di procedure di affidamento a terzi a titolo non oneroso dello I.A.T., in modalità di co-marketing e co-branding con l'agenzia Pugliapromozione e sotto la sua governance;
  - nelle procedure appena citate l'erogazione dello I.A.T. veniva garantito a titolo gratuito dal soggetto affidatario a fronte dell'opportunità di vendita di prodotti promozionali e di servizi funzionali alla fruizione turistica;
  - nonostante la sua accezione di “*servizio pubblico locale*”, in considerazione dell'attività commerciale di vendita dei suddetti prodotti e servizi – così come organizzato nella singola fattispecie lo IAT locale, recependo tutta la normativa sino ad ora richiamata – il servizio di che trattasi rientra perfettamente nelle disposizioni di diritto comunitario che presiedono all'affidamento dei servizi pubblici locali e che richiedono l'esperimento di procedure ad evidenza pubblica per la selezione del Soggetto gestore (*cf.* Delibera ANAC n. CP-26 del 26 settembre 2014);
  - la suddetta attività commerciale ha comunque rilevanza marginale rispetto all'erogazione dei servizi base di informazione e accoglienza turistica sintetizzati nel presente provvedimento, pertanto, in considerazione delle attività e della durata prevista del contratto, il servizio oggetto della presente procedura rientra nei limiti della soglia di rilevanza comunitaria prevista per gli appalti di servizi.
  - con la Deliberazione di Giunta Comunale n. 466/2024, è stata approvata la nuova Macrostruttura organizzativa dell'Ente che definisce la variazione della Direzione Cultura, Sport, Eventi e Politiche Giovanili - *Struttura di coordinamento per la pianificazione strategica e programmazione europea, gestione fondi comunitari/PNRR* in Direzione Cultura, Turismo ed Eventi;
  - per il presente accordo, sebbene l'affidamento avvenga a titolo gratuito e, come tale, non sia soggetto all'applicazione incondizionata del Codice dei Contratti Pubblici, si applicano in via analogica e per quanto compatibile i principi generali desumibili dal medesimo Codice e, più in generale, quelli di matrice europea e nazionale che regolano l'operato delle stazioni appaltanti nell'ambito dell'evidenza pubblica e dell'utilizzo di risorse pubbliche. In particolare, in linea con



le indicazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) fornite nel Comunicato del 5 giugno 2024 e nel Comunicato del Presidente del 24 maggio 2024, la stazione appaltante opererà nel rispetto dei principi di:

- ✓ Legalità: ogni azione e decisione sarà conforme alla legge e alle normative vigenti.
  - ✓ Trasparenza: sarà garantita la massima chiarezza e accessibilità delle informazioni relative all'affidamento.
  - ✓ Concorrenza: pur nella specificità dei contratti a titolo gratuito, si promuoverà un approccio che favorisca la partecipazione e la selezione dei soggetti più idonei.
  - ✓ Risultato: l'obiettivo primario sarà il raggiungimento degli scopi prefissati dall'affidamento con efficacia ed efficienza.
  - ✓ Fiducia: sarà instaurato un rapporto basato sulla reciproca fiducia tra la stazione appaltante e gli operatori economici.
  - ✓ Accesso al Mercato: si favorirà un'apertura che consenta la partecipazione di un'ampia platea di soggetti qualificati.
- la stazione appaltante, nel dare atto della centralità della propria autonomia negoziale e dell'importanza della razionalizzazione delle procedure, assicura che sarà mantenuta alta la soglia di attenzione circa i requisiti che l'operatore economico dovrà possedere. A tal fine, prima dell'affidamento, saranno debitamente verificati i requisiti del soggetto affidatario e la validità del servizio offerto, esplicitando le ragioni della scelta attraverso l'obbligo generale di motivazione dei provvedimenti, come previsto dalla Legge 241/1990 sul procedimento amministrativo;
  - per garantire la trasparenza, nonostante la non diretta applicabilità delle regole codicistiche in materia, le informazioni minime sull'affidamento (quali la struttura proponente, l'oggetto dell'accordo/affidamento, l'indicazione dell'affidatario/assegnatario e gli estremi della decisione di dare avvio alla procedura) saranno tempestivamente pubblicate nella sezione "Amministrazione trasparente", sottosezione "Bandi di gara e contratti", del sito istituzionale di questa stazione appaltante.

Le parti CONVENGONO e STIPULANO quanto segue:

## **Articolo 1 (Premesse)**

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Protocollo.



## Articolo 2 (Finalità)

- a. Accoglienza, informazione ed assistenza turistica (di cui alle Linee Guida in corso di validità, giusta D.G.R. n.876/2017) erogate al front-office dell'ufficio Info-point turistico di Taranto – nonché presidio e custodia dell'area – predisponendo risorse e personale propri, nel rispetto dei seguenti orari di apertura al pubblico:
- dal 1° aprile al 30 settembre  
dal Lunedì alla Domenica: orario continuato dalle ore 9:00 alle ore 21:00  
(nel periodo giugno-settembre incluso ponti e festivi)
  - dal 1° ottobre al 31 marzo  
dal Lunedì al Sabato: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00  
Domenica: dalle ore 9:00 alle ore 15:00

L'Amministrazione comunale si riserva di richiedere rimodulazioni/estensioni dell'orario di apertura in occasione di ricorrenze di particolare richiamo turistico (es. Settimana Santa, festa del Santo Patrono, festività natalizie, ecc..) ovvero in occasione di eventi organizzati dall'Amministrazione stessa o di altra "rilevante" iniziativa – al momento non prevedibile – interessata da maggiore affluenza turistica.

È sempre garantita la possibilità di richiedere e ricevere informazioni e assistenza in lingua inglese attraverso il personale addetto al front-office.

Le informazioni turistiche sono erogate al front-office anche attraverso l'ausilio di strumentazioni digitali atte a favorire l'accesso alle informazioni da parte delle persone con disabilità, nel rispetto della normativa vigente.

La continuità nell'erogazione delle informazioni è, altresì, garantita attraverso strumenti di comunicazione on-line.

- b. **Rilevazione statistica, reportistica e monitoraggio** in merito ai dati sull'affluenza turistica, sulla provenienza degli utenti e sulla tipologia di informazioni richieste secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione e dall'Osservatorio regionale del Turismo e mediante l'utilizzo dei sistemi digitali e informatici forniti dagli stessi – quale, ad esempio, quelli disponibili nel



portale regionale [www.viaggiareinpuglia.it](http://www.viaggiareinpuglia.it) , [www.dms.puglia.it](http://www.dms.puglia.it) o qualunque altra piattaforma o sistema informatico forniti da questo Civico Ente.

- c. **Constatazione della *Guest Satisfaction*** connessa alle esperienze di visita e fruizione dell'Info-point e gestione reclami in tema di fruizione turistica attraverso strumenti informatici e comunque secondo le indicazioni fornite da Pugliapromozione e dall'Osservatorio Regionale del Turismo.
- d. **Supporto nell'organizzazione e nella prenotazione** di itinerari di visita e attività di fruizione del territorio in ambito locale, in collaborazione con operatori pubblici ed enti/associazioni del territorio, anche avvalendosi del database dell'Agenzia Pugliapromozione per il reperimento di informazioni relative agli operatori dei servizi per il turismo, della ricettività, della ristorazione, anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie deboli.
- e. **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.
- f. **Distribuzione del materiale informativo e promozionale** edito dall'Amministrazione Comunale e/o da Pugliapromozione o di altri circuiti promozionali (previa autorizzazione da parte dei predetti Enti) all'interno dell'Info-point e, laddove richiesto, in occasione di eventi, manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, mercatini, meeting, congressi o situazioni analoghe.
- g. **Partecipazione a eventi, manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere, esposizioni, mercatini, meeting, congressi o situazioni analoghe.** L'Infopoint Comune di Taranto non si limiterà alla distribuzione di materiale informativo e promozionale presso la propria sede. Su esplicita richiesta dell'Amministrazione Comunale, sarà obbligatorio per l'Infopoint Comune di Taranto partecipare attivamente a eventi, manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere, esposizioni, mercatini, meeting, congressi o situazioni analoghe. Tale partecipazione mira a massimizzare la visibilità e l'impatto delle iniziative promozionali del territorio. L'obiettivo principale è ampliare significativamente le opportunità di promozione turistica, raggiungendo un pubblico più vasto e diversificato al di fuori dei confini fisici dell'Info-point. La presenza diretta dell'affidatario in tali contesti permetterà infatti di:



- Ingaggiare direttamente i potenziali visitatori, fornendo informazioni dettagliate e personalizzate, rispondendo a domande in tempo reale e creando un contatto più diretto e coinvolgente rispetto alla sola disponibilità di brochure;
- Adattare la promozione al contesto dell'evento, presentando il materiale più pertinente e le informazioni più adatte al tipo di pubblico e all'atmosfera specifica di ogni manifestazione;
- Rafforzare l'immagine del territorio, dimostrando proattività e dinamismo nell'offrire un'esperienza turistica completa e invitante;
- Raccogliere feedback e dati, interagendo con il pubblico, il che permette di ottenere preziose informazioni sulle loro esigenze e interessi, utili per affinare future strategie promozionali.

h. **Informazione e assistenza turistica e sanitaria** nei confronti dei turisti stranieri relativi alle modalità di utilizzo del Servizio Sanitario Nazionale (reperibilità di strutture e servizi, informazioni generiche, stipulazione di polizze assicurative specifiche, ecc.).

i. **Supporto all'accoglienza** nell'ambito di Educational Tour organizzati dall'Agenzia Pugliapromozione.

1. L'Infopoint Comune di Taranto opererà in nome e per conto dell'Ente comunale e non potrà in nessun caso apporre o utilizzare segni distintivi differenti da quelli identificativi dell'immagine coordinata dalla Rete Regionale.

Altresì, l'Infopoint Comune di Taranto non potrà pubblicizzare esternamente – ad esempio con insegne – la propria presenza all'interno dell'ufficio Info-point.

2. Ai sensi del disposto di cui all'art. 3 della “Convenzione per la istituzione di un ufficio di informazione ed accoglienza turistica nella città di Taranto” sottoscritta nel 2013 tra il Comune di Taranto e l'Agenzia Regionale del Turismo (A.R.E.T.) Pugliapromozione e recependo, altresì, il disposto dell'art. 5 delle Linee Guida Regionali di cui alla D.R.G. n. 876/2017, l'Infopoint Comune di Taranto potrà effettuare all'interno dell'Info-point attività di vendita al pubblico di prodotti promozionali dei brand regionali Puglia e Taranto (articoli editoriali, guide/mappe o altre materiale turistico, souvenir, merchandising vario, prodotti tipici e dell'artigianato locale, ecc..) nonché vendita di servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (servizio di guida



turistica, di trasporto, di deposito bagagli, ecc.), ad ogni modo attività opportunamente autorizzate ai sensi della normativa vigente, non lesive del principio di imparzialità e perfettamente in linea con le finalità statutarie del Soggetto affidatario, con la sua mission e con le sue autorizzazioni in termini di fiscalità.

Le attività di cui al presente comma dovranno essere concordate ed ottenere il nulla osta da parte di Pugliapromozione – e produrranno come unico beneficio per gli Enti coinvolti l'incremento dell'efficacia promozionale dei brand Puglia e Taranto attraverso la distribuzione di prodotti/oggetti personalizzati con i segni evocativi della destinazione.

I proventi realizzati dalle attività di cui al presente comma restano di esclusiva pertinenza del Soggetto affidatario quali potenziale rimborso delle spese gestionali finalizzate a un riequilibrio economico-finanziario del servizio.

3. Ai sensi del “Regolamento per la concessione in uso temporaneo della Galleria Comunale del Castello Aragonese” di cui alla Deliberazione del Commissario Straordinario n. 642 del 21.03.2007 rimarrà competenza dell'Amministrazione comunale la gestione della sala attigua all'ufficio Info-point, destinata alla realizzazione delle attività culturali previste nel medesimo Regolamento.

Ciononostante – previa istruttoria e autorizzazione degli Uffici competenti del Civico Ente – il Soggetto aggiudicatario potrà utilizzare la predetta sala, a titolo gratuito, per le attività attinenti ai servizi oggetto del presente Avviso nonché per la realizzazione di iniziative di promozione del territorio, esposizioni, attività di co-working e/o di animazione culturale ai sensi di quanto previsto e disciplinato ai commi 5, 6 e 7 delle Linee guida regionali di cui alla D.R.G. n. 876/2017.

4. Resta competenza esclusiva dell'Amministrazione comunale assolvere ai seguenti oneri:
  - pagamento delle utenze dei locali in cui è ubicato l'Info-point;
  - manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura e degli impianti.
5. Il personale addetto al front-office deve essere dotato di badge identificativi e divise dal layout fornito dall'Agenzia Pugliapromozione. Le divise devono essere adeguate ai diversi periodi dell'anno e prodotte in modo da assicurare un adeguato ricambio.
6. Gli uffici info-point turistici presentano l'immagine coordinata degli arredi e dei segni distintivi. A tal fine utilizzano l'Abaco predisposto dall'Agenzia Pugliapromozione a seguito di concorso



di idee. L'allestimento estetico interno ed esterno degli uffici info-point turistici è conforme al layout grafico fornito da Pugliapromozione, compatibilmente con le caratteristiche strutturali dei locali utilizzati. Il progetto tecnico ed il capitolato dei lavori sono preventivamente validati dall'Agenzia Pugliapromozione.

7. La sottoscrizione del presente Accordo implica l'accettazione integrale delle condizioni contenute nello stesso, nei relativi allegati e delle prescrizioni della normativa richiamata nel presente provvedimento.

### **Articolo 3 (Durata)**

1. Il presente Accordo ha una durata di **mesi 24 (ventiquattro) a far data dalla sottoscrizione del provvedimento di aggiudicazione, prorogabili per un periodo congruo necessario alla predisposizione di nuova procedura e comunque non oltre mesi 6 dalla data di scadenza dello stesso.**

### **Art. 4 (Cause di revoca)**

1. L'Amministrazione si riserva di effettuare, per il tramite degli Uffici competenti, verifiche finalizzate a valutare il rispetto dei termini dell'accordo. Il Comune pertanto potrà revocare l'accordo in qualsiasi momento mediante posta certificata, qualora Infopoint Comune di Taranto incorra in gravi inadempienze ovvero omissioni rispetto a quanto previsto nel presente accordo nonché se inadempiente rispetto alle prescrizioni delle "Linee guida relative al Coordinamento e alla Qualificazione del Sistema dell'Accoglienza Turistica Locale attraverso la rete regionale degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) dei Comuni. [...]" di cui alla D.G.R. Puglia n. 876/2017.
2. Parimenti, il Comune di Taranto – congiuntamente all'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione – potrà procedere alla revoca del provvedimento di aggiudicazione e del relativo accordo in caso di:
  - accertata inefficienza nel rispetto dei termini dell'accordo;
  - accertata violazione dei principi di imparzialità, accessibilità, sicurezza e uguaglianza nella erogazione dei servizi all'utenza;



- mancata osservanza delle “Linee guida relative al Coordinamento e alla Qualificazione del Sistema dell’Accoglienza Turistica Locale attraverso la rete regionale degli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) dei Comuni. [...]” di cui alla D.G.R. Puglia n. 876/2017;
- violazione della normativa – nazionale e/o regionale – pertinente all’erogazione di quanto disposto in epigrafe nonché inosservanza – a qualsiasi titolo – delle prescrizioni contenute nel presente provvedimento.

### **Articolo 5 (Trattamento dei dati personali)**

Le Parti si impegnano, nell’ambito del trattamento dei dati personali, connesso all’espletamento di tutte le attività previste dal presente accordo, a conformarsi alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

### **Articolo 6 (Controversie)**

Le Parti si impegnano a dirimere con spirito di massima collaborazione qualsiasi controversia dovesse insorgere con riferimento all’interpretazione, attuazione o esecuzione del presente Accordo.

Taranto, li \_\_\_\_\_

\* Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.