

Ufficio Turistico I.A.T. di Acqui Terme

Convenzione per la gestione da parte di A.T.L. ALEXALA

Convenzione per la gestione da parte di A.T.L. Alexala di alcuni servizi dell'Ufficio Turistico I.A.T. di Acqui Terme

Tra

Agenzia Turistica Locale della provincia di Alessandria ALEXALA, società consortile a responsabilità limitata (in seguito ALEXALA), con sede in Alessandria, Piazza Santa Maria di Castello, 14

e

Comune di Acqui Terme (in seguito "Comune"), con sede in Acqui Terme, Piazza Levi, n. 12,

premessi che

- l'articolo 16 della legge regionale 11 luglio 2016, n. 14 "Nuove disposizioni in materia di organizzazione dell'attività di promozione, accoglienza e informazione turistica in Piemonte" attribuisce alle Aziende Turistiche Locali (A.T.L.) la competenza esclusiva a istituire gli uffici I.A.T. (Ufficio pubblico per l'Informazione e l'Accoglienza Turistica) nel territorio di propria competenza;
- l'Ufficio Turistico I.A.T. (in seguito "Ufficio I.A.T.") rappresenta una delle fondamentali articolazioni dell'attività di promozione ed informazione attraverso cui si realizza il contatto diretto con i turisti che giungono nel territorio comunale e di riflesso su tutta la Provincia di Alessandria;
- ALEXALA ha manifestato la volontà di istituire nelle principali Città e località turistiche del territorio di riferimento un ufficio I.A.T. da gestire in forma diretta, al fine di assicurare l'informazione e la promozione turistica in maniera coordinata ed uniforme nell'ambito turisticamente rilevante di propria competenza;

si conviene e stipula quanto segue

Articolo 1 - Oggetto

ALEXALA assume la gestione dell'Ufficio Turistico I.A.T. di Acqui Terme, che avrà sede nei locali individuati dal Comune, che rispettino le caratteristiche richieste dal nuovo Regolamento regionale.

Salvo successivi accordi tra le parti, nei suddetti locali non possono essere svolte altre attività, prestazioni o servizi non disciplinati da questa convenzione o di competenza comunale.

ALEXALA ha ampia autonomia organizzativa circa la gestione dell'Ufficio I.A.T. oggetto di questa convenzione; nell'espletamento dei servizi deve garantire obiettività, puntualità e snellezza operativa, tenendo presente l'interesse pubblico primario di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico nell'ambito di propria competenza e assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni informazione.

Articolo 2 - Durata

La durata di questa convenzione è stabilita in anni 1 (UNO) a decorrere dal 01/05/2024 e si rinnova automaticamente di un ulteriore anno, salvo diversa comunicazione da trasmettere entro tre mesi dalla scadenza della convenzione.

Articolo 3 - Cofinanziamento comunale

Così come previsto dall'Art. 19, comma 1 della Legge Regionale 11 luglio 2016, n. 14, il Comune corrisponde ad ALEXALA un contributo annuo complessivo di € 32.600,00 (trentaduemilaseicento,00) a titolo di cofinanziamento delle spese di gestione dell'intero sistema di informazione e accoglienza turistica.

L'importo è da ritenersi commisurato all'impegno richiesto ad ALEXALA per la gestione complessiva dell'Ufficio I.A.T.

Articolo 4 - Personale

L'Ufficio I.A.T. deve in ogni caso rispettare obbligatoriamente i requisiti minimi individuati dalla Giunta regionale del Piemonte, ai sensi del Regolamento regionale recante *“Disposizioni regionali relative ai requisiti minimi degli uffici di informazione e di accoglienza turistica (IAT) in attuazione dell'art. 16 della L.R. 11 luglio 2016, n. 14”*.

ALEXALA gestisce i servizi dell'Ufficio I.A.T. con proprio personale e con la propria organizzazione, assumendo la responsabilità dei risultati e orientando l'attività alla realizzazione di un idoneo servizio di informazione, accoglienza e assistenza turistica finalizzato a soddisfare i bisogni e le esigenze degli ospiti, nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

ALEXALA provvede – con modalità che garantiscano trasparenza e pubblicità – al reclutamento di personale destinato al servizio.

Competenza, cortesia, disponibilità e chiarezza sono i requisiti fondamentali degli operatori dell'Ufficio I.A.T. Gli stessi devono altresì possedere una conoscenza professionale del territorio e saper comunicare fluentemente e comprendere perfettamente almeno due lingue straniere, incluso l'inglese. È inoltre indispensabile che il personale abbia un'ottima proprietà di linguaggio e una buona conoscenza informatica.

Il personale assegnato al servizio deve eseguire le prestazioni di propria competenza con diligenza e riservatezza, seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, ufficio o struttura con cui venga a contatto per ragioni di servizio. Il personale deve inoltre tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti, oltre che rispettare gli orari di lavoro. Dovrà altresì partecipare ai momenti di formazione previsti e riferire settimanalmente al Direttore dell'ATL sull'andamento del servizio, sui risultati, su eventuali criticità.

Il Comune può chiedere ad ALEXALA la sostituzione del personale impiegato, qualora considerato non idoneo all'espletamento del servizio o per gravi motivi connessi allo svolgimento delle attività.

Potrà essere utilizzato, nel rispetto della vigente normativa in materia di assicurazione contro gli infortuni e di sicurezza sul lavoro, personale volontario e/o tirocinante, che svolga la propria attività a integrazione e non in sostituzione degli operatori professionali sopraccitati. Il Comune potrà far svolgere presso l'Ufficio I.A.T. propri tirocini concordandone la calendarizzazione con l'A.T.L.

Articolo 5 - Attività di informazione ed accoglienza garantite

Nell'ambito dei principi e delle finalità indicate all'articolo 4, l'Ufficio I.A.T. deve assicurare le seguenti prestazioni:

- a. attività di informazione finalizzata a far conoscere: i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, il sistema di mobilità e ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio comunale, oltre che di iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive e di tempo libero che si svolgono nel Comune e nell'intero territorio di competenza di ALEXALA stabilendo a tal fine le opportune relazioni con le associazioni e i soggetti organizzatori. Le stesse informazioni devono essere fornite con riferimento al territorio provinciale e regionale;
- b. attività di accoglienza, ovvero tutte le attività orientate a rendere fruibili le opportunità e i servizi turistici disponibili sul territorio. È fatto divieto di fornire informazioni di tipo preferenziale;
- c. distribuzione gratuita ai turisti di materiale informativo messo a disposizione dal Comune e da ALEXALA e di altro materiale di interesse turistico (orari, mezzi di trasporto, programma di manifestazioni, servizi);
- d. organizzazione, anche in collaborazione con operatori privati e/o pubblici, di itinerari di visita ed escursioni in ambito locale;
- e. collaborazione con il Comune per iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche e per la partecipazione o promozione di eventi artistici, musicali, culturali, ricreativi e sportivi;

- f. fornitura di dati, informazioni e/o relazioni utili alla funzione di coordinamento che svolge il Comune;
- g. garanzia di fruizione ai visitatori di ogni strumento fornito da ALEXALA.

I servizi devono essere resi secondo il principio della massima imparzialità, senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti.

È fatto tassativo divieto ad ALEXALA e agli operatori in servizio di richiedere agli utenti somme di denaro o compensi per la prestazione oggetto della presente convenzione.

Articolo 6 - Interventi strutturali e immateriali garantiti

ALEXALA dovrà annualmente, previo accordo con il Comune, provvedere alla manutenzione ed alla eventuale sostituzione del materiale fornito nel primo anno di incarico della gestione lat (vetrofanie, totem segnaletici, cartelli direzionali pedonali). Alexala potrà, sempre in accordo con il Comune attivare specifiche azioni di promozione della città di Acqui Terme, anche con la realizzazione di eventuali stampati.

ALEXALA provvederà a fornire formazione professionale agli addetti e a garantire un continuo scambio di informazioni tra i medesimi e la sede centrale.

Articolo 7 - Obblighi a carico del Comune

Per consentire un'efficiente gestione dell'Ufficio I.A.T, il Comune si impegna a:

- a. fornire locali idonei e sufficienti per il regolare funzionamento dell'Ufficio I.A.T. Gli stessi devono essere conformi alle vigenti norme in materia edilizia, di sicurezza del lavoro e di eliminazione delle barriere architettoniche ed essere completi di servizi igienici per il personale;
- b. assicurare la manutenzione ordinaria e straordinaria, la custodia e la pulizia dei locali;
- c. fornire gli arredi, le attrezzature informatiche e telefoniche e le dotazioni di ufficio (stampanti, fax e fotocopiatore) indispensabili per lo svolgimento delle attività poste a carico di ALEXALA;
- d. garantire la manutenzione e l'assistenza tecnica dell'hardware, oltre che la piena efficienza dei software e della rete Internet (inclusa la protezione antivirus e antispam);
- e. assumere a carico del proprio bilancio le imposte e le tasse riferibili alla raccolta dei rifiuti solidi urbani, all'affissione di materiale per la pubblicità delle attività e della programmazione dell'Ufficio I.A.T. e alle insegne identificative dell'Ufficio;
- f. assumere a carico del proprio bilancio gli oneri relativi alle utenze per canoni e consumi (energia elettrica, linee telefoniche, reti telematiche, Internet);
- g. corrispondere a favore di ALEXALA il contributo di cui all'articolo 3;

h. assicurare la massima collaborazione con il personale dell'Ufficio I.A.T., informandolo tempestivamente (preferibilmente mediante posta elettronica) circa eventuali iniziative, eventi, opportunità o variazioni di interesse turistico. Tali comunicazioni devono essere inviate contemporaneamente ad ALEXALA agli indirizzi info@alexala.it e (email ufficio IAT).

Il Comune si riserva di affidare ad ALEXALA l'incarico di attivare servizi particolari e aggiuntivi, concordandone modalità ed aspetti finanziari.

Articolo 8 - Controlli e verifiche

Il Comune potrà esercitare, in qualsiasi momento, controlli e verifiche sul regolare funzionamento e la corretta gestione dei servizi affidati e sul rispetto degli impegni assunti con la presente convenzione. Ai sopralluoghi di verifica dovrà partecipare un rappresentante di ALEXALA.

Le parti convengono di effettuare incontri, quando se ne ravvisi una motivata esigenza e comunque almeno una volta all'anno, per valutare congiuntamente le risultanze della gestione dell'Ufficio I.A.T. in corso e le eventuali problematiche rilevate e per definire proposte di miglioramento del servizio.

Articolo 9 - Attività commerciali

ALEXALA, secondo quanto stabilito dal proprio Statuto, non può effettuare operazioni commerciali.

Secondo quanto stabilito all' Art. 8 del Regolamento regionale recante "*Disposizioni regionali relative ai requisiti minimi degli uffici di informazione e di accoglienza turistica (IAT) in attuazione dell'art. 16 della L.R. 11 luglio 2016, n. 14*", all'interno dell'Ufficio I.A.T. è però consentita una serie di servizi di accoglienza turistica che comprende:

- a) *la vendita di prodotti e servizi turistici, quali educational tours, visite guidate, merchandising, trasporti, biglietteria per spettacoli ed eventi, nel rispetto dei criteri di imparzialità e rotazione;*
- b) *l'eventuale servizio di noleggio, previa registrazione dell'utente, di biciclette con o senza pedalata assistita nelle località prive di tale servizio;*
- c) *la vendita di abbonamenti per spettacoli teatrali, cinematografici per locali a gestione pubblica siti nel territorio comunale;*
- d) *la vendita di ogni altra tipologia di abbonamenti per i quali non è prevista alcuna commissione per il servizio reso, su indicazione degli Enti pubblici di riferimento;*
- e) *il servizio di biglietteria per i musei a gestione pubblica siti nel territorio comunale.*

Articolo 10 - Orari di apertura

L'Ufficio I.A.T. sarà operativo e contemporaneamente aperto al pubblico con l'orario di apertura che sarà stabilito in accordo tra le parti, differenziando giorni e monte ore per la bassa stagione e per l'alta stagione, comunque nel rispetto del citato Regolamento regionale recante "Disposizioni regionali relative ai requisiti minimi degli uffici di informazione e di accoglienza turistica (IAT) in attuazione dell'art. 16 della L.R. 11 luglio 2016, n. 14".

L'orario di apertura deve essere comunicato all'utenza e osservato, salvo cause di forza maggiore o imprevisti imputabili a terzi; in questi casi ALEXALA garantisce comunque una risoluzione chiara e immediata del disservizio.

Le parti possono poi definire congiuntamente modifiche al predetto orario, nel rispetto del monte ore stabilito, di 2080 ore annue.

Articolo 11 - Responsabilità

Nessuna responsabilità sarà addebitata ad ALEXALA e al personale preposto alla gestione dell'Ufficio I.A.T. in caso di eventi dannosi provocati da terzi alla struttura o ai materiali in essa contenuti, qualora sia dimostrato che l'evento dannoso non è imputabile al comportamento degli operatori stessi.

Articolo 12 - Riservatezza e dati personali

Le notizie riguardanti l'attività oggetto della presente convenzione, comunque venute a conoscenza del personale di ALEXALA nell'espletamento del servizio, sono coperte dall'obbligo di riservatezza e non devono, in alcuna forma, essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate, da parte dell'azienda o da parte dei collaboratori della stessa, per fini diversi da quelli previsti in questo accordo.

Le parti si autorizzano reciprocamente a comunicare a terzi i propri dati personali in relazione ad adempimenti connessi col rapporto di servizio, ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 s.m.i. «Codice in materia di protezione dei dati personali».

Articolo 13 - Norme finali

Per quanto non espressamente previsto nella presente convenzione, le parti faranno riferimento alle leggi, ai regolamenti e alle disposizioni ministeriali, emanati od emanandi, nulla escluso o riservato, nonché, per quanto applicabili, alle norme del Codice Civile.

Le parti convengono che il presente atto sia registrato solo in caso d'uso; le relative spese saranno a completo carico della parte che ne dia adito, in ragione del proprio comportamento inottemperante.

Tutte le controversie derivanti dall'esecuzione di questa convenzione saranno devolute al Giudice Ordinario – Foro di Alessandria.

Acqui Terme, lì

Per ALEXALA

Dott. Roberto Cava
Presidente A.T.L. Alexala

Per il Comune di Acqui Terme

Dott.ssa Paola Cimmino
Dirigente Settore Polizia Locale, Assistenza,
Cultura e Turismo