



## COMUNE DI VENEZIA

Deliberazione n. **447** del **29 dicembre 2016** della **GIUNTA COMUNALE**

**Oggetto:** Ve.La. S.p.A. Approvazione del contratto di servizio d'Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) della Città di Venezia.

L'anno 2016 il giorno 29 del mese di dicembre nella sala delle adunanze in Venezia – Ca' Farsetti in seguito a convocazione, previa osservanza di tutte le formalità previste si è riunita la Giunta comunale.

Presiede il Sindaco Luigi Brugnaro.

Partecipa ed è incaricato della redazione del presente verbale il Segretario Generale Dott.ssa Silvia Asteria.

Il Presidente, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, dopo breve discussione, invita a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

Risultano presenti /assenti al momento dell'adozione della presente deliberazione:

Presenti	Assenti			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Luigi</b>	<b>BRUGNARO</b>	Sindaco
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Luciana</b>	<b>COLLE</b>	V.Sindaco, Assessore
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Renato</b>	<b>BORASO</b>	Assessore
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Francesca</b>	<b>DA VILLA</b>	Assessore
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Giorgio</b>	<b>D'ESTE</b>	Assessore
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Massimiliano</b>	<b>DE MARTIN</b>	Assessore
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Paola</b>	<b>MAR</b>	Assessore
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Paolo</b>	<b>ROMOR</b>	Assessore
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Simone</b>	<b>VENTURINI</b>	Assessore
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Francesca</b>	<b>ZACCARIOTTO</b>	Assessore
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Michele</b>	<b>ZUIN</b>	Assessore

---

10

1

La Giunta approva la proposta di delibera che segue, che reca l'oggetto sopra emarginato, con voti unanimi e ne dichiara l'immediata eseguibilità.

**N. 447 - Ve.La S.p.A. - Approvazione del contratto di servizio d'Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) della Città di Venezia.**

**LA GIUNTA COMUNALE**

Su proposta dell'Assessore al Turismo e di concerto con l'Assessore alle Società Partecipate e l'Assessore alla Gestione del Patrimonio;

**Premesso che:**

- le Linee di mandato del Sindaco prevedono che l'Amministrazione Comunale sostenga la riqualificazione globale dell'informazione e accoglienza turistica, come servizio di interesse generale, contribuendo così alla rivitalizzazione del tessuto socio-economico della Città, attraverso la promozione delle caratteristiche peculiari di Venezia, al fine di riaffermare l'importanza delle manifestazioni tradizionali e implementarle con altri eventi di rilevanza artistica e culturale, con l'obiettivo di potenziare le attività economiche e favorire conseguentemente la crescita economica e sociale cittadina;
- in tale contesto deve sussistere una rete stabile di cooperazione, che consenta la pianificazione e lo svolgimento delle attività di informazione e marketing territoriale, quale importante strumento di promozione del territorio e di stimolo dello sviluppo locale;
- il preminente intento del Comune di Venezia di continuare ad avvalersi nel proprio territorio di un servizio di informazione ed accoglienza turistica, poiché dal 3 gennaio 2015 sono venute meno le competenze delle Province in materia di informazione, accoglienza e assistenza turistica, così come previste dalla L.R. 33/2002;
- la L.R. 11/2013 e la deliberazione della Giunta Regionale n. 2287 del 10/12/2013 stabiliscono che le amministrazioni comunali possono essere soggetti gestori delle attività di informazione e accoglienza turistica;

**Visto che**

- Ve.la. S.p.A. è società interamente pubblica, partecipata dal Comune di Venezia e da AVM S.p.A.;
- Ve.la. S.p.A. è società che, per oggetto sociale, risulta idonea ad assumere il servizio di Informazione Accoglienza Turistica, IAT, nel territorio comunale, in forza della DCC n. 68/2012 con cui l'Amministrazione Comunale ha provveduto alla riorganizzazione delle proprie società partecipate operanti nel settore turistico-culturale e del marketing territoriale, concentrando le diverse funzioni in un unico soggetto, individuato in Ve.La. S.p.A. ed affidando ad esso le attività di sviluppo e promozione del marketing territoriale;

**Richiamati**

- la deliberazione di Giunta comunale n. 79/2014 con cui l'Amministrazione comunale ha approvato il disciplinare tecnico relativo al servizio di promozione turistica e culturale della Città di Venezia, affidato a Vela S.p.A.;
- l'Accordo di Collaborazione con la Regione del Veneto per la presentazione della manifestazione di interesse alla gestione del servizio prevista dall'allegato B della sopra citata Deliberazione Regionale n. 2287/2013, Prot. 536452/2014 del 29/12/2014;

- l'articolo 5 - gestione indiretta - di detto accordo, in base al quale il soggetto gestore può conferire o affidare la gestione delle attività di informazione ed accoglienza turistica ad altri soggetti;

#### **Considerato che**

- con Delibera n. 105 del 23/12/2014 il Consiglio Comunale di Venezia ha assunto in gestione, senza oneri aggiuntivi sul bilancio comunale rispetto a quelli già sostenuti per le attività della Direzione preposta al turismo, il servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica sul proprio territorio (di seguito nel testo citato anche con l'acronimo IAT), come da legge regionale n. 11/2013 “*Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto*” e relativa disciplina, in particolare l'allegato A della Deliberazione n. 2287 del 10/12/2013;
- con Delibera di Giunta Comunale n. 480 del 29/12/2015 è stata approvata la relazione ai sensi dell'art. 34, comma 20, del D.L. n. 179/2012, per l'affidamento del servizio pubblico di Informazione e Accoglienza Turistica della Città di Venezia, definendolo servizio di interesse generale;
- con Delibera di Consiglio Comunale n. 3 del 25/1/2016, confermando i contenuti della citata DCC n. 105 del 23/12/2014, è stato stabilito che il Comune di Venezia assuma, con decorrenza dal 1 febbraio 2016, per la durata di 3 anni, la gestione del servizio IAT nel territorio comunale;
- con la stessa Delibera è stato altresì stabilito:
  1. di affidare a Ve.La. S.p.A., la gestione del servizio pubblico locale IAT della Città di Venezia;
  2. di approvare le Linee guida alle quali la Giunta Comunale dovrà attenersi nella definizione del rapporto contrattuale con Ve.La. S.p.A. che disciplinerà il servizio di cui al punto 1;
  3. di dare atto che l'Assemblea dei soci, del 12/01/2016, ha autorizzato Vela S.p.A. ad assumere l'affidamento di cui ai punti precedenti, sulla base di uno specifico *business plan* in cui si dimostra l'equilibrio economico per la società nella gestione, senza un compenso a carico del Comune di Venezia e senza tariffe a carico dell'utenza, poiché il servizio risulta integrato con la prestazione collaterale di attività commerciali da parte delle stesse strutture, adibite al servizio, grazie alla sinergia con il servizio generale di promozione turistica della Città affidato alla società;

#### **Visto che:**

- è stato elaborato, in coerenza a quanto sopra detto, un apposito schema di contratto di servizio, allegato A) alla presente, con decorrenza dal 1/1/2017, che disciplina i rapporti tra Comune di Venezia e Vela S.p.A. in riferimento al servizio IAT nel territorio comunale, affidato con la citata Delibera di Consiglio Comunale n. 3/2016;
- lo schema di contratto di servizio predisposto recepisce in un unico documento quanto previsto dalle linee guida (approvate con DCC n. 3 del 25/01/2016), ivi incluse le prescrizioni relative al disciplinare tecnico, alla definizione degli standard di qualità e degli aspetti economici.

#### **Tenuto conto che:**

- ai fini dello svolgimento e mantenimento del servizio IAT presso Piazza San Marco, il Comune di Venezia è subentrato alla Città Metropolitana nell'utilizzo del locale facente parte del complesso immobiliare denominato "Palazzo ex Reale" – San Marco 71/F, già sede dell'Azienda di Promozione Turistica della Provincia di Venezia, consegnato dall'Agenzia del Demanio con verbale prot. 2016/1547/DR-VE il giorno 1 febbraio 2016;
- è imminente la sottoscrizione tra il Comune di Venezia e l'Agenzia del Demanio – Direzione Regionale Veneto, dell'atto di concessione per l'uso del bene di cui sopra, appartenente al Demanio Pubblico dello Stato – Ramo Storico Artistico Archeologico, per complessivi 46,00 mq circa, a durata sessennale, a fronte del pagamento di un canone annuo concessorio, previsto in € 21.920,00, salvo aggiornamento annuale ISTAT, come da nota dell'Agenzia del Demanio – Direzione Regionale Veneto prot. 2016/14785/DR-VE del 23/09/2016, pervenuta al Settore Valorizzazione Beni Demaniali e Patrimoniali a mezzo posta elettronica certificata con p.g. n. 447446/2016 del 26/09/2016;
- la sottoscrizione dell'atto di concessione di cui al punto precedente dovrà essere preceduta dal pagamento delle somme relative alle indennità di occupazione per il periodo compreso tra la consegna dell'immobile e la sottoscrizione dell'atto e dalla costituzione di idonea polizza fidejussoria bancaria a garanzia degli obblighi contrattuali;
- nello schema di contratto di servizio è stata inserita la previsione del rimborso da parte di Ve.La S.p.A. al Comune di Venezia del relativo canone e di tutti gli oneri connessi e conseguenti, compreso il pagamento delle spese condominiali e gli oneri relativi agli interventi di manutenzione straordinaria;

**Ravvisata** la necessità, per le motivazioni espresse in premessa, di provvedere all'approvazione del citato schema di contratto di servizio quale strumento di regolazione dei rapporti tra Comune di Venezia e società affidataria;

**Visto** il parere di regolarità tecnico - amministrativa attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa e di regolarità contabile espressi, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000, rispettivamente, per quanto di competenza, dal Direttore della Direzione Sviluppo, Promozione della Città e tutela delle tradizioni, dal Direttore della Direzione Finanziaria, dal dirigente del Settore Bilancio e Contabilità finanziaria, dal dirigente del Settore Valorizzazione beni demaniali e patrimoniali;

**Ricordato** che, ai sensi dell'art. 26 del Regolamento sul sistema dei controlli interni, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 16/2013, l'affidamento dei servizi è deliberato dal Consiglio Comunale che definisce le linee guida del contratto di servizio, a cui la Giunta Comunale dovrà attenersi nell'approvazione dei disciplinari tecnici;

### **DELIBERA**

1. di approvare lo schema di contratto di servizio (allegato A alla presente deliberazione) che regola l'affidamento a Vela S.p.A. del servizio IAT nel territorio comunale, a decorrere dalla stipula e sino al 31 gennaio 2019, recependo e integrando in un unico documento quanto previsto dalle linee guida anche in relazione al disciplinare tecnico, alla definizione degli standard di qualità e degli aspetti economici;
2. di approvare, per le motivazioni e alle condizioni esposte in premessa, la sottoscrizione dell'atto di concessione, di durata sessennale, del locale facente parte del complesso immobiliare denominato "Palazzo ex Reale" – San Marco 71/F, che comporta la spesa per un canone annuo previsto in € 21.920,00, salvo aggiornamento annuale ISTAT, stabilendosi che per la durata contrattuale di cui al punto 1), dette spese saranno rimborsate da Ve.La. S.p.A. al

Comune di Venezia, oltre alle delle spese condominiali e gli oneri relativi agli eventuali interventi di manutenzione straordinaria;

3. di dare mandato al Direttore della Direzione Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni di sottoscrivere il contratto di servizio di cui al punto 1);
4. di dare mandato al Dirigente del Settore Valorizzazione Beni Demaniali e Patrimoniali di sottoscrivere l'atto di concessione di cui al punto 2;
5. di dare mandato ai Dirigenti competenti di adempiere a tutti gli atti di loro competenza, anche di natura patrimoniale necessari all'esecuzione del contratto di cui al punto 1, compresa l'assunzione delle necessarie determinazioni di natura contabile;
6. di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, considerata l'imminenza della sottoscrizione dell'atto di concessione demaniale, del locale di San Marco 71/F.

Gli oneri derivanti dalla sottoscrizione della concessione demaniale per l'uso del locale facente parte del complesso immobiliare denominato "Palazzo ex Reale" - San Marco 71/F saranno a carico del Bilancio di previsione 2016 al cap. 4503/27 e per i corrispondenti capitoli dei successivi bilanci di previsione.

P.d. n. 535/2016

DG 447/2016

Il presente verbale viene letto, confermato e sottoscritto.

Il Segretario Generale  
f.to SILVIA ASTERIA

Il Sindaco  
f.to LUIGI BRUGNARO



**CONTRATTO DI SERVIZIO**

**PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO D’INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA  
TURISTICA DELLA CITTÀ DI VENEZIA**

**TRA**

**COMUNE DI VENEZIA**

**E**

**VELA S.P.A.**

In data \_\_\_\_\_ nella sede della Direzione \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_, Venezia.

tra

**COMUNE DI VENEZIA**, in persona del ..... domiciliato, per la carica, nel Palazzo Municipale di Venezia. Domicilio fiscale del Comune di Venezia: San Marco n. 4136, Venezia - Codice Fiscale n. 00339370272 (di seguito "**Comune**")

e

**VELA S.p.A.**, società soggetta alla direzione e coordinamento di AVM S.p.A., con sede in Venezia, Isola Nova del Tronchetto 21, cap. sociale 1.885.000,00 i.v., P.IVA 03069670275, in persona del ..... giusti poteri conferiti dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del ..... (di seguito "**VELA**")

(congiuntamente "**le Parti**")

premesso che

- la riqualificazione globale dell'informazione e accoglienza turistica costituisce un servizio di interesse generale che l'Amministrazione Comunale intende sostenere, come previsto dalle Linee di Mandato del Sindaco;
- si intende in tal modo contribuire alla rivitalizzazione del tessuto socio-economico della Città, attraverso la promozione delle caratteristiche peculiari di Venezia, al fine di riaffermare l'importanza delle manifestazioni tradizionali e implementarle con altri eventi di rilevanza artistica e culturale, con l'obiettivo di potenziare le attività economiche e favorire conseguentemente la crescita economica e sociale cittadina;
- in tale contesto deve sussistere una rete stabile di cooperazione, che consenta la pianificazione e lo svolgimento delle attività di informazione e marketing territoriale, quale importante strumento di promozione del territorio e di stimolo dello sviluppo locale;
- a tal fine la Giunta Comunale ha affidato a VELA S.p.A. (D.C.C. n. 68/2012 e D.G.C. n. 79/2014) il servizio di interesse generale di promozione turistica e culturale della Città di Venezia
- VELA S.p.A., in seguito alla riorganizzazione delle società comunali in esecuzione della D.CC 68/2012, fa parte del Gruppo AVM S.p.A., società interamente controllata dal Comune di Venezia, che a sua volta detiene in via diretta la residua quota dell'11.14% del capitale;
- oltre alla totalità del controllo azionario della società in capo a soggetti pubblici, il vigente Statuto di VELA S.p.A. e quello della sua controllante AVM S.p.A. garantiscono il sussistere di tutti i requisiti per il controllo analogo da parte del Comune di Venezia, atti a legittimare l'affidamento diretto secondo la modalità dell' *in house providing*;
- il Comune di Venezia riconosce che l'informazione e accoglienza turistica costituiscono un servizio di interesse generale;
- il Comune di Venezia e VELA S.p.A. hanno inteso definire le modalità di programmazione e attuazione delle attività e funzioni relative all'informazione e accoglienza turistica della Città di Venezia, al fine di condividere le finalità e definire, nei limiti dei rispettivi ambiti di iniziativa e competenza, gli obiettivi comuni sottesi agli interessi da perseguire, nonché le modalità di esercizio delle competenze comunali e di quelle di VELA S.p.A.;



- con delibera n. 105 del 23/12/2014 il Consiglio Comunale di Venezia ha assunto in gestione, senza oneri sul bilancio comunale aggiuntivi rispetto a quelli già sostenuti per le attività della Direzione preposta al turismo, il servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica sul proprio territorio, come da legge regionale n. 11 “Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto” e relativa disciplina, in particolare l'allegato A della Deliberazione n. 2287 del 10/12/2013;
- con delibera n. 3 del 25/01/2016 il Consiglio Comunale di Venezia ha confermato i contenuti della DCC n. 105 del 23/12/2014, assumendo la gestione del servizio d'informazione e accoglienza turistica nel territorio comunale, affidandola contestualmente a VELA S.p.A.;
- con la medesima deliberazione sono state approvate le linee guida per la redazione del contratto di servizio e del relativo disciplinare tecnico;
- il contratto di servizio integra in un unico documento quanto previsto dalle linee guida, ivi incluse le prescrizioni relative al disciplinare tecnico;

tutto ciò premesso, si conviene e stipula quanto segue:

### **ART. 1 - PREMESSE**

1. Le premesse, gli allegati e gli atti qui richiamati formano parte integrante e sostanziale del presente atto.

### **ART. 2 - OGGETTO E SCOPO**

1. Il presente contratto di servizio ha per oggetto la gestione del servizio pubblico di Informazione e Accoglienza Turistica della Città di Venezia (indicato nel testo anche con l'acronimo IAT). Esso, in funzione del raggiungimento delle finalità di cui alle premesse, regola attività, adempimenti ed obblighi delle Parti, ed in particolare le modalità di informazione e accoglienza turistica realizzate da VELA S.p.A., nonché il coordinamento delle attività di competenza comunale funzionali allo svolgimento delle stesse.

### **ART. 3 - TERMINI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI**

1. I servizi di cui all'art. 2 dovranno essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme di legge nazionali e regionali con particolare riferimento alla Legge della Regione Veneto n. 11 del 14 giugno 2013 e relativi decreti attuativi e successive modifiche ed integrazioni.

Nel dettaglio, come indicato nell'allegato A della Dgr n. 2287 del 10 dicembre 2013, per i diversi uffici dovranno essere previsti le seguenti condizioni e standard del servizio:

Tabella 1 – Standard del servizio ai sensi dell'Allegato A della D.G.R. 2287/2013

IAT DI DESTINAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• una o più postazioni internet per gli operatori con collegamento in rete;</li> <li>• una o più postazioni internet a disposizione dell'utente collegate a <a href="http://www.veneto.to">www.veneto.to</a> e agli altri portali della destinazione con possibilità di utilizzo delle applicazioni, informazioni, guide ed itinerari;</li> <li>• superficie totale dell'ufficio non inferiore a venti metri quadrati;</li> </ul>
---------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza, di massima, di almeno due addetti plurilingue, con indicazione delle lingue desumibili dalla prevalenza dei turisti stranieri presenti nella destinazione;</li> <li>• distribuzione di materiale informativo e comunicativo della destinazione e di materiale informativo degli altri uffici della rete REGIO-IAT;</li> <li>• apertura stagionale o annuale con giornate e orari adeguati alle esigenze della destinazione.</li> <li>• Apertura annuale lunedì^domenica per almeno n.10 (dieci) ore continuative</li> </ul>
IAT DI TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• una o più postazioni internet per gli operatori con collegamento in rete;</li> <li>• una postazione internet, ove possibile compatibilmente con gli spazi in uso, collegata a <a href="http://www.veneto.to">www.veneto.to</a> a disposizione dell'utente con la possibilità di utilizzo delle applicazioni, guide ed itinerari ecc. nella disponibilità del portale regionale degli altri portali dell'ambito territoriale;</li> <li>• presenza di personale in grado di relazionarsi con il pubblico, fornire le informazioni richieste, orientare il turista nei servizi, alloggi ecc.;</li> <li>• distribuzione di materiale informativo e comunicativo del territorio ed eventualmente degli altri territori;</li> <li>• apertura stagionale o annuale con giornate ed orari adeguati alle esigenze del territorio</li> <li>• Apertura annuale lunedì^domenica per almeno n.10 (dieci) ore continuative</li> </ul>
INFO-POINT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di personale preparato in grado di relazionarsi con il pubblico, fornire informazioni di base al turista, orientare il turista nei servizi e nelle possibilità di alloggio;</li> <li>• distribuzione di materiale informativo e comunicativo messo a disposizione dal gestore;</li> <li>• presenza di una postazione internet collegata a <a href="http://www.veneto.to">www.veneto.to</a> a disposizione dell'utente, ovvero copertura di rete gratuita, e con la possibilità di utilizzo delle applicazioni, guide, itinerari, ecc. del portale regionale e degli altri portali turistici della destinazione e dell'ambito territoriale circostante.</li> <li>• Apertura annuale lunedì-domenica per almeno n.10 (dieci) ore continuative</li> </ul>

2. Nello svolgimento del servizio occorre attenersi al principio della massima imparzialità, senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso agli utenti per le informazioni ed i servizi forniti.
3. Le modalità di prestazione dei servizi andranno adeguate alle eventuali variazioni che le leggi nazionali, regionali e le disposizioni dell'Amministrazione Comunale di Venezia potranno apportare in materia.
4. VELA nella gestione del presente servizio si impegna a far rispettare ai propri dipendenti e/o collaboratori quanto previsto dal Codice Etico e di comportamento del Gruppo AVM ai sensi del D. Lgs. 231/2001 integrato in conformità al codice di comportamento interno dei dipendenti del Comune di Venezia.

#### **ART. 4 - OBBLIGHI DI VELA**

1. VELA S.p.A. deve svolgere, secondo gli indirizzi impartiti dall'Amministrazione Comunale, le seguenti attività:

- accoglienza ed assistenza del visitatore in Città, compresa l'informazione in merito a strutture ricettive, ristorazione, esercizi commerciali ed altro, effettuata in più lingue di cui almeno in lingua italiana e inglese, a cui si aggiungono - a rotazione a seconda degli addetti presenti - tedesco, francese, spagnolo e altre;
  - distribuzione di materiale informativo e comunicativo/promozionale a titolo gratuito, in particolare quello della Città di Venezia;
  - diffusione delle informazioni specifiche riguardo i mezzi di trasporto pubblici con indicazioni di percorsi, orari, itinerari, anche con eventuale distribuzione di apposite cartine contenenti tali indicazioni;
  - messa a disposizione di postazioni collegate in rete ai siti [www.veneto.to](http://www.veneto.to) (o nuova estensione), [www.veneziaunica.it](http://www.veneziaunica.it) e [www.comune.venezia.it](http://www.comune.venezia.it);
  - consegna, raccolta ed inoltro segnalazioni disservizi, reclami, suggerimenti e proposte agli uffici e società competenti, secondo gli standard previsti dalla Carta dei Servizi;
  - commercializzazione di servizi singoli o integrati quali, a titolo di esempio, titoli di viaggio del trasporto pubblico, ingressi ai siti culturali, pacchetto VeneziaUnica, biglietti per spettacoli ed eventi;
  - commercializzazione di prodotti editoriali quali, a titolo di esempio: mappe, guide, gadget;
  - collaborazione con altri soggetti operanti continuativamente o saltuariamente sul territorio ai fini di, a titolo di esempio, distribuzione materiale per conto di soggetti terzi accreditati, stage professionali, ospitalità desk di accoglienza per eventi e convegni di carattere nazionale ed internazionale;
  - evasione di richieste tramite telefono, posta tradizionale, posta elettronica, fax;
  - interfaccia con il trade turistico, gli operatori dell'intermediazione e l'associazionismo;
  - aggiornamento del calendario eventi e manifestazioni in Città, contribuendo anche ad implementare il sito [www.veneto.to](http://www.veneto.to) (o nuova estensione);
  - collaborazione con altri soggetti operanti continuativamente o saltuariamente sul territorio ai fini di, a titolo di esempio, prenotazione/vendita di strutture ricettive, tour, ristoranti, ecc. (attività eventuale sottoposta a valutazione e condivisione con l'Amministrazione Comunale di Venezia), assistenza ai corrispondenti italiani e stranieri per riviste, guide cartacee, travel blogger, ecc., stage professionali;
  - attivazione di un servizio di Call Center.
2. VELA S.p.A., adempiendo agli obblighi contrattualmente previsti, erogherà i servizi affidati con diligenza, professionalità, correttezza e nel rispetto dei principi generali di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, informazione, efficienza ed efficacia. In particolare, assicurerà la piena imparzialità e neutralità relativamente a tutte le funzioni di promozione ed informazione, senza favorire l'interesse di singole organizzazioni pubbliche o private.
3. VELA S.p.A. si impegna a trasmettere al Comune, entro il 31/3 di ogni anno, e comunque successivamente all'approvazione del budget della società da parte del C.d.A., il *budget annuale* dei costi e ricavi, diretti ed indiretti, della struttura aziendale dedicata esclusivamente allo svolgimento delle attività oggetto del presente atto, al fine di consentire all'Amministrazione Comunale di valutarne la congruità.

4. VELA S.p.A. si impegna a rispettare gli oneri e limiti di gestione del servizio come indicati nella nuova legge regionale n. 11 “*Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto*” e in altri provvedimenti specifici, come l'allegato A della Deliberazione n. 2287 del 10/12/2013, ove la Giunta Regionale ha provveduto a disciplinare compiutamente gli standard minimi di informazione e accoglienza.
5. VELA S.p.A. si impegna a gestire dalla data di decorrenza dell'affidamento i seguenti uffici informativi:
  1. Ufficio IAT San Marco 71/f - IAT DI DESTINAZIONE
  2. Ufficio IAT Aeroporto Marco Polo - IAT DI TERRITORIO
  3. Agenzia Stazione FS Santa Lucia - IAT DI TERRITORIO
  4. Punto vendita c/o Autorimessa Comunale P.le Roma - IAT DI TERRITORIO
  5. Agenzia Mestre P.le Cialdini - IAT DI TERRITORIO con possibilità di trasformazione in IAT DI DESTINAZIONE

L'apertura di ogni altro ufficio andrà valutata ed autorizzata dagli uffici competenti dell'Amministrazione Comunale.

6. VELA S.p.A. dovrà assumere a proprio carico tutti gli obblighi ed oneri per la corretta gestione degli uffici turistici nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza, igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, ed in particolare:
  - assicurare il rispetto della normativa a tutela della privacy;
  - munirsi di licenze di esercizio, autorizzazioni e di quant'altro necessario per la gestione dei servizi che dovranno essere svolti, garantendo espressamente il Comune di Venezia da ogni responsabilità conseguente alla gestione medesima;
  - curare la pulizia ed il decoro dei locali e delle aree di pertinenza;
  - rispettare le vigenti norme di sicurezza e prevenzione infortuni;
  - rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune di Venezia imputabili al personale addetto nel corso della gestione;
  - informare tempestivamente il Comune di Venezia di ogni avvenimento che ecceda il normale funzionamento programmato degli uffici informativi;
  - osservare sempre, nell'espletamento dei servizi, le vigenti norme di legge, garantire la sicurezza del pubblico e tenere sollevato ed indenne il Comune di Venezia da ogni e qualsiasi danno e responsabilità penale e civile nei confronti di terzi in conseguenza dello svolgimento delle attività relative al presente contratto di servizio;
  - garantire che gli operatori del servizio rispettino le condizioni di legge per quanto concerne il riconoscimento del dipendente da parte dell'utente nell'esercizio delle proprie attività di ricevimento del pubblico, in conformità all'articolo 12 del DPR 16 aprile 2013, n. 62 “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165;
7. VELA S.p.A. dovrà garantire un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi articolato nelle seguenti indagini: qualità erogata e qualità percepita (*customer satisfaction*). Le modalità di effettuazione, la definizione del campione rappresentativo

e le modalità di preavviso dell'utenza saranno preventivamente concordate con l'Amministrazione Comunale. Il Comune si riserva la facoltà di effettuare autonomamente interventi di monitoraggio della qualità del servizio, sulla base dei criteri condivisi con VELA S.p.A. al fine di garantire l'omogeneità con le altre rilevazioni.

8. VELA S.p.A. deve garantire all'Amministrazione Comunale la piena collaborazione e supporto nello svolgimento di indagini di customer care di destinazione turistica, senza oneri a carico della società.
9. VELA S.p.A. è tenuta a collaborare con gli altri punti di informazione turistica facenti parte del sistema degli uffici IAT del Veneto.
10. Nell'ipotesi in cui il Comune di Venezia o la Regione Veneto organizzino corsi di formazione per addetti all'accoglienza ed all'informazione turistica, è favorita la partecipazione del personale in servizio presso i punti informazione.
11. VELA S.p.A. si impegna a rendicontare annualmente al Comune l'attività svolta, tramite apposita relazione da presentare all'Amministrazione entro 30 giorni dalla data di approvazione del proprio bilancio annuale aziendale. La relazione deve dare evidenza in particolare di:
  - costi e ricavi, diretti ed indiretti, della struttura aziendale dedicata esclusivamente allo svolgimento delle attività oggetto del presente contratto di servizio;
  - attività di monitoraggio della qualità del servizio reso, rendicontando in particolare il numero di contatti avvenuti, descrivendole diverse tipologie di richieste ricevute dall'utenza, il livello di gradimento del servizio e la gestione dei reclami;
  - le collaborazioni poste in essere sul territorio;
  - le attività di formazione e aggiornamento del personale in servizio.
12. Vela S.p.A. deve predisporre inoltre una relazione semestrale di sintesi della gestione in corso da presentare entro il 30 settembre secondo i contenuti e le modalità concordate con l'amministrazione comunale.

## **ART. 5 - ADEMPIMENTI ED OBBLIGHI DEL COMUNE**

1. Il Comune identifica negli Uffici della Direzione Turismo la struttura preposta a costituire l'interfaccia in ordine a tutte le attività di cui al precedente articolo.
2. Gli Uffici incaricati svolgono i seguenti compiti:
  - Valutare ed autorizzare l'eventuale apertura di nuovi uffici di informazione ed accoglienza turistica.
  - Inoltrare agli Uffici competenti del Comune di Venezia i reclami ricevuti dagli IAT.
  - Aggiornare e implementare le banche dati consultabili per via telematica, necessarie agli operatori di front-office per reperire ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo.
  - consentire il più agevole accesso a tutte le informazioni in possesso del Comune inerenti alle attività affidate;
3. Il Comune inoltre si impegna a facilitare VELA S.p.A. nell'attività di promozione del servizio presso le aziende partecipate comunali e i soggetti privati allo scopo di favorirne la massima utilizzazione ed il maggior ritorno in termini di efficienza, efficacia ed economicità.

## **ART. 6 – CONTROLLI SUL SERVIZIO RESO**

1. Il Comune di Venezia potrà eseguire specifici controlli in merito alla regolarità dell'adempimento delle prestazioni da parte di VELA S.p.A., in particolare con riferimento a:
  - rispetto della tempistica e di standard qualitativi minimi nella realizzazione ed attuazione del servizio; verifica della qualità della promozione e della gestione del servizio di informazione ed assistenza all'utenza.
2. Qualora il Comune, nell'espletamento dell'attività di controllo sopra descritta, riscontri disfunzioni, difformità, carenze, disservizi, ne dà comunicazione a VELA S.p.A. la quale dovrà attuare nel più breve tempo possibile ogni misura necessaria a rimediare a quanto segnalato, ed è comunque obbligata a dare riscontro scritto al Comune entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui sopra.

## **ART. 7 - CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

1. VELA S.p.A. deve procedere, entro e non oltre 6 mesi dalla sottoscrizione del presente contratto di servizio, per i servizi oggetto del presente atto, alla pubblicazione e alla applicazione della propria Carta della Qualità dei Servizi ai sensi dell'art 2 comma 461 della L. 244/2007.
2. In particolare nella Carta della Qualità dei Servizi saranno indicate le modalità e i tempi standard di erogazione dei servizi offerti.
3. Particolare cura, inoltre, dovrà essere riservata a:
  - indicazione precisa delle modalità da seguire per la presentazione di reclami e per la segnalazione di disservizi di cui all'art. 4 comma 1.
4. L'adozione della Carta della qualità dei servizi da parte di VELA S.p.A. sarà sottoposta alla preventiva autorizzazione dell'Amministrazione Comunale.
5. La Carta della qualità dei servizi deve essere aggiornata annualmente
6. La Carta della qualità dei servizi deve essere sempre disponibile gratuitamente per l'utenza, presso le sedi del servizio e nel sito internet dedicato.

## ART. 8 – CONDIZIONI ECONOMICHE

1. Per l'attività indicata nel presente contratto di servizio non è riconosciuto a VELA S.p.A. alcun corrispettivo a carico del Comune, né vi è la previsione di introiti tariffari in quanto il servizio viene fornito gratuitamente al pubblico.
2. Si prevede l'attribuzione a VELA S.p.A. di tutti i ricavi derivanti dall'attività complementare di vendita di beni e servizi a terzi.
3. Vela S.p.A. è tenuta a rimborsare al Comune di Venezia l'importo del canone annuo di concessione del locale adibito a punto IAT, facente parte del complesso immobiliare denominato "Ex Palazzo Reale" – San Marco 71/F;
4. Saranno a carico di VELA S.p.A. tutti gli oneri connessi e conseguenti all'utilizzo del locale sopra citato, comprese eventuali spese condominiali e di straordinaria manutenzione.

## ART. 9 - DURATA

1. Il presente contratto di servizio decorre dalla stipula e **sino al 31 gennaio 2019**.

## ART. 10 – PENALI

1. Anche ad esito dell'attività di controllo di cui all'articolo 6, a VELA S.p.A. potrà essere applicata una penale dovuta a:
  - mancato o incompleto svolgimento di uno o più dei servizi affidati la cui causa sia imputabile a VELA S.p.A.;
  - accertata inosservanza e inadempienza degli obblighi di legge e del presente contratto di servizio.
2. Al verificarsi delle predette ipotesi il Comune richiede a VELA S.p.A. un'adeguata relazione in merito a quanto contestato, al fine di valutare l'applicabilità della penale.
3. Relativamente all'inadempimento accertato e all'inadempienza degli obblighi di legge e del presente contratto la penale viene quantificata in relazione alla gravità e alle conseguenze dalla stessa determinate con provvedimento del Comune.
4. Gli importi derivanti dall'applicazione delle penali e/o sanzioni di cui alla successiva tabella 2, vengono destinati alla realizzazione di progetti-obiettivo e di specifici interventi di monitoraggio del servizio prestato, direttamente finalizzati al miglioramento della qualità del servizio, la cui realizzazione e i cui effetti devono essere verificati in sede di rendicontazione del contratto di servizio nell'anno successivo.

**Tab. 2– Penali relative al servizio IAT**

PENALI:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chiusura programmata degli uffici per l'intera giornata o frazione senza preventiva diffusione dell'informazione (Scioperi, assemblee, altre eventi): 500 euro per evento.</li><li>• Apertura in ritardo/chiusura in anticipo di oltre 3 ore per cause dipendenti da Vela S.p.A.: 200 euro per evento.</li><li>• Mancato funzionamento della postazione internet per l'utente per cause non dipendenti dalla connessione per oltre 48 ore: 50 euro.</li><li>• Mancata trasmissione del budget annuale ai sensi dell'art. 4,</li></ul>
---------	---



	<p>comma 3 per ogni mese di ritardo o sua frazione: 200 euro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancata trasmissione della relazione annuale ai sensi dell'art. 4, comma 11 per ogni mese di ritardo o sua frazione: 200 euro</li> </ul>
--	---

### **Art. 11 - MODIFICHE, AGGIORNAMENTI E RINNOVI**

1. Qualora si rendesse necessario prima della scadenza, le Parti, di comune accordo, possono procedere a modifiche e aggiornamenti delle disposizioni contenute nel presente contratto in relazione ad intervenute mutate condizioni, tali da non assicurare la completa corrispondenza tra oneri per servizio e risorse disponibili, tenendo comunque conto:
  - delle modificazioni rilevate e previste della domanda di servizio;
  - dell'andamento del rapporto ricavi/costi;
2. In ogni caso, le parti si impegnano ad effettuare una verifica tecnico economica delle condizioni contrattuali alla scadenza di ogni anno contrattuale.
3. Alla scadenza VELA S.p.A. si impegna a proseguire la gestione, alle condizioni stabilite nel presente contratto, fino al subentro del nuovo gestore ovvero fino al rinnovo del contratto di servizio stesso.
4. Qualsiasi modifica, aggiornamento o rinnovo del presente contratto deve essere redatta in forma scritta a pena di nullità.

### **ART. 12 - REVOCA DELL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO**

1. Il Comune di Venezia può revocare, con specifico provvedimento amministrativo, l’affidamento del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, recedendo unilateralmente dal presente contratto di servizio:
  - in caso di grave, comprovata e continuata inadempienza da parte di VELA S.p.A. alle obbligazioni di cui al presente contratto di servizio, previa contestazione dei fatti a VELA S.p.A.;
  - qualora sopravvengano motivi di pubblico interesse.
2. Su richiesta del Comune di Venezia, VELA S.p.A. deve comunque assicurare la continuità nella gestione del servizio ad essa affidato secondo le condizioni del presente contratto di servizio fino al subentro effettivo nella gestione di un nuovo gestore.
3. In caso di inadempimento di VELA S.p.A. o di interruzione o sospensione del servizio, e per l'esecuzione degli interventi necessari a garantire il regolare svolgimento del servizio affidato, il Comune può sostituirsi alla Società, con rivalsa per le spese sostenute.



### **ART. 13- DIVIETO DI CESSIONE A TERZI**

1. E' fatto assoluto divieto a VELA S.p.A. di affidare a terzi lo svolgimento dei servizi in oggetto nella loro integrità.
2. Nel rispetto degli standard di qualità dei servizi prefissati, VELA S.p.A. ha piena facoltà di utilizzare le forme e gli strumenti organizzativi ritenuti più idonei per il conseguimento di più elevati livelli d'efficienza ed economicità.
3. Rimane inteso che VELA S.p.A. è l'unico soggetto responsabile del servizio sia nei confronti del Comune di Venezia che degli utenti.

### **ART. 14 - ADEMPIMENTI AI SENSI DEL D.LGS. 196/2003**

1. Nel corso del rapporto le Parti potranno acquisire e scambiare tra di loro dati ed informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 ("Codice in materia di protezione dei dati personali").
2. L'acquisizione ed il trattamento dei dati verranno effettuati esclusivamente ai fini dell'esecuzione del presente contratto e nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.

### **ART. 15 – RESPONSABILITÀ E GARANZIA**

1. VELA S.p.A. risponde della responsabilità civile verso terzi per tutti i danni che dovessero essere provocati nell'esercizio dei servizi e delle attività affidate. La Società, quindi, è tenuta a stipulare idonee polizze assicurative di responsabilità civile verso terzi.

### **ART. 16- SPESE**

1. Tutte le spese del presente contratto, ivi compresi i bolli, le tasse, i diritti e le copie, sono ad esclusivo carico di VELA S.p.A.
2. Sono altresì a carico di VELA S.p.A. le spese di registrazione del presente contratto, che avverrà solo in caso d'uso.

### **ART. 17 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

1. Nel caso di controversie nascenti dall'applicazione del presente contratto di servizio il foro competente è esclusivamente quello di Venezia.

Venezia,

COMUNE DI VENEZIA

VELA S.p.A.