



## COMUNE DI IGLESIAS

Provincia Carbonia-Iglesias

**OGGETTO: Relazione istruttoria per l'affidamento in house del servizio pubblico locale di rilevanza economica relativo "SPORTELLO DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA e BIGLIETTERIA SITI MINERARI" ex art. 34, comma 20, del D.L. 179/2012.**

### **PREMESSA**

Il comune di Iglesias ha recentemente affidato alla Associazione Orientare di Cagliari, in scadenza a tutto il 31/12/2016 il servizio di **SPORTELLO DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA" e di BIGLIETTERIA DEI SITI MINERARI.**

#### **Cenni normativi.**

Secondo il quadro normativo in essere, le modalità di organizzazione dei servizi pubblici, o meglio di scelta del soggetto gestore, sono le seguenti:

- a) il ricorso al mercato;
- b) il partenariato pubblico-privato istituzionalizzato;
- c) l'affidamento in house.

La prima modalità rappresenta il modello della così detta evidenza pubblica, ossia della scelta del soggetto affidatario previa gara, rispettosa del regime comunitario di libera concorrenza.

La seconda modalità si riferisce al fenomeno delle società miste, il quale si realizza attraverso la cosiddetta gara a doppio oggetto, riguardante sia la qualità di socio che la gestione del servizio, in cui la società viene costituita per una specifica missione in base a una gara che ha ad oggetto la scelta del socio e l'affidamento della missione medesima.

La terza modalità è il cosiddetto "in house" che consente l'affidamento diretto, senza gara, a un soggetto solo formalmente, e non sostanzialmente, diverso dall'ente affidante. Ciò è consentito dalla giurisprudenza della Corte di Giustizia dell'U.E. in presenza di tre condizioni: a) totale partecipazione pubblica; b) controllo analogo sulla società affidataria a quello che l'ente o gli enti affidanti esercitano sui propri servizi; c) realizzazione, da parte della società affidataria, della parte più importante della propria attività con l'ente o gli enti che la controllano.

Il D. L. 179/2012, all'art. 34, comma 20, ha disposto che *“Per i servizi pubblici locali di rilevanza economica, al fine di assicurare il rispetto della disciplina europea, la parità tra gli operatori, l'economicità della gestione e di garantire adeguata informazione alla collettività di riferimento, l'affidamento del servizio è effettuato sulla base di apposita relazione, pubblicata sul sito internet dell'ente affidante, che da' conto delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti dall'ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta e che definisce i contenuti specifici degli obblighi di servizio pubblico e servizio universale, indicando le compensazioni economiche se previste”*.

Il D.L. 19 agosto 2016 n. 175 all'art.5 impone degli obblighi di motivazione analitica, il legislatore richiede quindi che vengano esplicitate:

1. le ragioni che hanno indotto l'Amministrazione ad operare questa scelta dell'affidamento al mercato, in rapporto alla natura dei servizi affidati, sul piano della convenienza economica e sostenibilità finanziaria
2. la sussistenza dei requisiti previsti dall'ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta;
3. i contenuti specifici degli obblighi di servizio pubblico e servizio universale, indicando le compensazioni economiche se previste.

Con la presente relazione si illustrano nelle sezioni che seguono i contenuti richiesti dal legislatore.

## **1) LE RAGIONI DELL’AFFIDAMENTO**

- A) Il servizio di sportello di accoglienza turistica svolge funzioni di promozione del patrimonio turistico, paesaggistico, storico, artistico ed enogastronomico locale, anche mediante il coordinamento ed il sostegno alla attività di altri soggetti istituzionali. Le strutture IAT assicurano i servizi di informazione e distribuzione di materiale promozionale sulle attrattive turistiche proprie del nostro territorio, spaziando anche in ambiti più vasti e forniscono informazioni sull'organizzazione dei servizi, sulla disponibilità ricettiva, di ristorazione e sull'offerta di servizi turistici, di itinerari di visita ed escursione personalizzati del territorio di cui promuovono il prodotto turistico. Svolgono altresì attività di prenotazione dei servizi turistici locali come quello di visita ai siti minerari. L'operatore dovrà garantire circa 1500 ore annuali di apertura, anche nei giorni festivi di maggior affluenza turistica in concomitanza con le manifestazioni più rilevanti dell'estate iglesiente, con un costo orario di €15,00.
- B) Servizio di biglietteria dei siti minerari di Monteponi – Galleria Villamarina e Porto Flavia – Masua e Grotta Santa Barbara.

Questi siti, sono stati chiusi alla visita pubblica per circa un anno tra il 2014 ed il 2015 e per favorire e dare slancio al turismo sul territorio del Comune, si è deciso, in accordo col parco geominerario e l'IGEA, di riaprirli e renderli fruibili così come previsto dalla deliberazione della Giunta Comunale n.111 del 29.04.2015. Tale riapertura ha dato subito

i suoi frutti e consta ogni giorno centinaia di visitatori, molti dei quali stranieri, rapiti dal singolarità del contesto, unico al mondo.

Nel periodo dal 01.04.2015 al 30.11.2015 detti servizi sono stati gestiti in via sperimentale e diretta dalla società Sisar s.as. di Sestu e aggiudicati con procedura ad evidenza pubblica, dal 2.2.2016 al 31.12.2016, all'Associazione culturale Orientare di Cagliari.

Peraltro l'Ente non dispone delle figure professionali qualificate ed idonee, da poter impiegare per lo svolgimento del servizio, con la necessaria continuità ed efficienza.

Il servizio sarà garantito per il periodo dal 01.01.2017 al 31.12.2017 per un totale complessivo di 3270 ore annuali con un costo orario di € 15,00.

La convenienza dell'affidamento è deducibile dal costo inferiore a parità di gestione del servizio: il costo orario previsto negli appalti 2015-2016 era previsto per €17,00 orari, mentre nella gestione in house l'importo orario stabilito ammonta a € 15,00.

Si rileva, altresì, che una prosecuzione nell'esternalizzazione del servizio di cui all'oggetto, consentirebbe anche di evitare onerosi investimenti in beni e servizi a valere sulle risorse di bilancio.

Nei diversi incontri avuti con la società, è emerso quindi che la necessità di rafforzare la società in rami professionali in cui la stessa è molto carente. Di conseguenza è emersa una ragionevole coniugazione del rigoroso risparmio dell'ente con un rafforzamento di nuove figure professionali nella società, idonee a eseguire i lavori di sportello di informazioni ed accoglienza turistiche (IAT) e di biglietteria dei siti minerari, da risolversi attraverso l'assorbimento dell'operatore turistico qualificato in forza presso lo IAT dell'impresa uscente, il quale avvantaggerebbe notevolmente la società ed eseguire i lavori di biglietteria presso i siti minerari, attraverso l'impiego di personale già in forza presso la società in house.

Giova anche far riferimento ad una recente sentenza del 1 dicembre 2014 del T.A.R. per la Regione Puglia Sez. II n.2986/2014.

Oltre alla predetta sentenza, esistono anche le risposte in merito alla possibilità di invocare ed applicare la clausola sociale nelle società in house anche gli indirizzi dall'Autorità Nazionale Anticorruzione A.N.A.C., in seduta del 23.01.2013 nei quali il Comune di Asti esponeva problematiche assimilabili sostanzialmente a questa ipotesi di riassorbimento di personale, dando come indicazione che le società in house a totale capitale pubblico possono legittimamente assumere direttamente il personale che i precedenti gestori utilizzavano per l'erogazione dello stesso servizio.

In definizione emerge senza ombra di dubbio che è pacifico che la società in house può procedere legittimamente al riassorbimento del personale dall'impresa uscente all'impresa subentrante, legando strettamente l'assunzione alla tempistica del servizio affidato.

Al riguardo alle norme inerenti la riassunzione del personale da assorbire prioritariamente nell'espletamento del servizio, dall'impresa uscente all'impresa subentrante, la normativa vigente e la relativa giurisprudenza, con sentenza del Consiglio di Stato Sez. V n. 2637 del

26.05.2015, hanno chiarito ancor di più, che in merito alle clausole sociali negli appalti pubblici si deve intendere:

la cd. "clausola sociale" inserita nei capitolati speciali d'appalto o comunque nei contratti, recante "l'impegno ad assorbire ed utilizzare prioritariamente nell'espletamento del servizio, qualora disponibili, i lavoratori che già erano adibiti (...) compatibilmente con l'organizzazione dell'impresa subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste", non è da intendersi in maniera restrittiva.

Invero, tale clausola, non impone alcun obbligo in capo all'aggiudicataria di assumere tutti i precedenti lavoratori, né di attribuire loro identiche mansioni, giacché è previsto un assorbimento unicamente "prioritario" e "nei limiti di compatibilità" con l'organizzazione aziendale del nuovo concessionario.

E' quindi condivisibile, per le ragioni menzionate, la posizione della società I.S. s.r.l. che nella propria autonomia aziendale intende procedere al riassorbimento della sola unità qualificata dell'operatore turistico presso lo IAT e non anche quella dell'operatore presso la biglietteria dei siti minerari.

## **2) LA FORMA DELL'AFFIDAMENTO PRESCELTA**

Al fine di garantire la massima trasparenza si è deciso procedere in house, tramite affidamento diretto alla Società partecipata del Comune di Iglesias, denominata Iglesias Servizi srl.

## **3) MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI:**

L'appaltatore, per tutta la durata dell'appalto, deve garantire che il servizio sia svolto nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme di legge nazionali e regionali e secondo quanto indicato nel presente atto di indirizzo. Qualsiasi modifica al regime orario dovrà essere concordato preventivamente con l'ufficio cultura. Non potrà essere superato in nessun caso il monte orario complessivo dell'intera gestione pari a 3270 ore annue, salvo che sia deciso di comune accordo e recuperato nell'arco del mese di riferimento.

Il personale addetto all'erogazione dei servizi dovrà avere una buona padronanza delle lingue straniere di maggiore uso, una accurata conoscenza del territorio di competenza del Comune di Iglesias, della Provincia e più genericamente dell'intera Regione, ed una comprovata esperienza nella erogazione di informazioni al pubblico. Il servizio sarà svolto con cortesia e disponibilità, fornendo informazioni precise e dettagliate, desumibili da pubblicazioni ufficiali, direttamente a turisti/cittadini che si recheranno presso lo sportello IAT, oppure rispondendo a richieste che pervengono via telefono, posta o e-mail, omettendo di esprimere giudizi e indicazioni soggettive nei confronti di imprese o altri soggetti che operano nel territorio. L'operatore dello sportello IAT si impegna a raccogliere presso la sede tutto il materiale cartaceo relativo a località turistiche e/o manifestazioni: sarà anche cura del Comune provvedere periodicamente al rifornimento di materiale editoriale in proprio possesso, utile al servizio. Altri materiali promo-pubblicitari da porre in distribuzione potranno avere anche diversa provenienza e saranno distribuiti previo accordo con il Comune.

L'aggiudicatario si impegna a tenere presso l'ufficio le schede riportanti il numero di contatti, tipologie di richieste, gradimento del servizio turistico e, a disposizione del pubblico e degli utenti, apposite schede sulle quali possano essere riportati eventuali osservazioni e/o indicazioni di gradimento dei servizi, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di rilevazione utili per l'effettuazione di indagini statistiche. Mensilmente, l'aggiudicatario dovrà presentare al Comune una relazione sullo svolgimento del servizio, nella quale dovranno essere riportate informazioni in merito alle affluenze: numero di contatti, tipologie di richieste, gradimento del servizio, necessità di approfondimento e di ricerca di nuove informazioni.

Il servizio di biglietteria dovrà procedere a dotare ciascuna biglietteria di ricevute fiscali valide in numero progressivo e tenere la contabilità degli introiti, rendicontando agli uffici competenti e trasferendo gli stessi con le modalità definite e dettagliate in sede di organizzazione del servizio.

Il servizio IAT dovrà, pertanto, garantire le seguenti attività:

a) **Gestione contabile e fiscale del servizio di biglietteria**, prenotazione e prevendita per l'accesso ai siti minerari, di cui all'articolo 1, presso lo sportello IAT e i siti minerari. Il versamento degli introiti presso la tesoreria comunale spetta all'addetto dell'ufficio turistico. Resta in capo all'impresa il piano di promozione turistica e di informazione della vendita dei biglietti nel Civico Palazzo in Piazza Municipio e nei siti minerari. L'attività di informazione, previo accordo con l'Amministrazione, verrà svolta sui canali web, attraverso i mass media, presso i siti minerari medesimi, mediante la collaborazione con la società IGEA e il Parco Geominerario della Sardegna.

L'impresa dovrà provvedere alla copertura assicurativa per rischi relativi al maneggio di valori in favore del personale incaricato alla vendita di biglietti. Il personale incaricato dovrà provvedere, quotidianamente alla fine del servizio, al versamento dell'incasso giornaliero al comune, scortato da agenti della Polizia Locale. Le modalità verranno definite e concordate in sede di affidamento del servizio.

b) **Gestione e aggiornamento del portale "Sportello IAT - Città di Iglesias"**; aggiornamento delle pagine web relative al turismo e alla cultura, con inserimento di informazioni, dati, schede relative al patrimonio dei beni e degli eventi storico-culturali e ambientali della Città. Il sito web resterà di proprietà dell'amministrazione comunale.

c) **Raccolta, trattamento e diffusione di informazioni turistiche**, provvedendo a distribuire gratuitamente schede, elenchi, miniguide e più in generale materiale informativo ad uso del cittadino/turista;

d) **distribuzione di informazioni e materiali all'utente** in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o via fax, sulle risorse locali o su quelle del Sistema Turistico Locale della Provincia, e degli uffici (IAT) degli altri comuni, garantendo la necessaria collaborazione ed un costante scambio di informazioni;

e) **disbrigo corrispondenza indirizzata al servizio IAT del Comune**, con spedizione delle eventuali risposte e degli eventuali opuscoli richiesti, previa autorizzazione degli uffici

comunali – Servizi Culturali - per la rendicontazione del materiale spedito con relativi indirizzi dei destinatari; la spedizione sarà a cura del competente Ufficio Comunale;

f) **fornire appoggio logistico, assistenza e sostegno all'Amministrazione comunale**, nonché alle eventuali Associazioni che organizzino attività ed iniziative di interesse culturale e turistico, visite e gemellaggi, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale;

g) Collaborazione con gli Uffici dei Servizi Culturali del Comune nella predisposizione di un calendario degli eventi, nell'organizzazione di progetti ed iniziative di carattere promozionale, turistico e culturale.

h) Collaborazione alla promozione degli eventi organizzati sul territorio comunale;

i) Fornire informazioni in merito all'offerta turistica/ricettiva relativa all'ambito di appartenenza del territorio di Iglesias;

j) Promozione dell'offerta turistico/culturale "itinerante" della Città di Iglesias attraverso la partecipazione a sagre, fiere, convegni, workshop ed eventi promozionali, pubblicitari e di diffusione a carattere regionale, mediante l'utilizzo del "pulmino turistico" di proprietà del Comune.

In particolare, il servizio IAT del Comune è GRATUITO e dovrà essere svolto secondo il principio della massima imparzialità, nel rispetto della trasparenza e garanzia di pari opportunità per tutti gli operatori del settore, senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso agli utenti per le informazioni e i servizi dati. L'aggiudicatario si assume in modo totale ogni responsabilità ascrivibile a comportamenti lesivi di interessi di terzi, rispondendo in proprio degli eventuali danni arrecati.

L'aggiudicatario si impegna ad utilizzare i sistemi software dell'ufficio turistico comunale messi a disposizione e, più in generale, a collaborare per una maggiore efficienza del servizio di accoglienza, assistenza ed informazione ai turisti, italiani e stranieri, che visitano ogni anno la città o che trascorrono le loro vacanze nelle spiagge della costa iglesiente. Consapevoli che qualsiasi miglioramento fatto in termini di qualità nell'accoglienza turistica comporterà benefici duraturi per tutti gli attori del turismo locale. Incrementare gli attuali flussi turistici è la grande sfida che abbiamo di fronte. Noi crediamo che la scelta di investire in qualità sia la carta vincente.

L'appaltatore ha l'obbligo di adottare, nell'esecuzione del servizio, tutte le misure e le cautele che risultino necessarie, in base alla particolarità del lavoro, all'esperienza, alla tecnica, nonché alle prescrizioni contenute nel D.L.vo n. 81/2008 e successive normative di settore, a garantire la vita e l'incolumità psicofisica dei soggetti incaricati, a qualsiasi titolo, di svolgere le prestazioni contrattuali, nonché dei terzi, attraverso l'eliminazione, o quantomeno la riduzione, dei rischi di infortunio o di inquinamento.

Sono a totale carico dell'Appaltatore i risarcimenti degli eventuali danni a terzi connessi all'esercizio del servizio, così come ogni responsabilità civile e penale.

A fronte del servizio prestato, il Comune di Iglesias corrisponderà all'appaltatore il corrispettivo di € 60.000,00 comprensivo di I.V.A. a fronte di presentazione al protocollo dell'ente, da parte della Società Iglesias Servizi srl, di regolare fattura elettronica a cadenza mensile.