

All. sub A)

LINEE GUIDA per la redazione del contratto di servizio relativo alla gestione servizio pubblico locale d'informazione e accoglienza turistica del Comune di Venezia e del relativo disciplinare tecnico.

Il contratto di servizio ed il disciplinare tecnico che saranno sottoposti all'approvazione della Giunta Comunale dovranno rispettare le seguenti linee-guida:

1. Nel contratto di servizio si dovrà prevedere la disciplina generale del rapporto tra Comune di Venezia e società affidataria con riferimento al servizio affidato.
2. A tale contratto dovrà essere allegato, quale parte integrante del medesimo, uno specifico disciplinare tecnico disciplinante il rapporto fra le parti con riferimento al servizio.
3. Previsione nel disciplinare tecnico dei seguenti elementi:
 - la definizione del servizio (oggetto, obiettivi, descrizione);
 - le modalità di esecuzione ed organizzazione (attività svolte, obblighi specifici);
 - i fattori di qualità (indicatori, parametri, Carta della Qualità, rilevazioni e indagini, sanzioni).

Vi dovrà, inoltre, essere la previsione della possibilità di modificare ed aggiornare il disciplinare tecnico, in accordo fra le parti, 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;
4. La previsione di una durata contrattuale di anni 3 (tre), a decorrere dal 1.2.2016.
 5. Definizione dei rapporti economico finanziari e della compensazione economica come segue:
 - a) non vi è la previsione di un corrispettivo a carico del Comune di Venezia, né vi è la previsione di introiti tariffari in quanto il servizio viene fornito gratuitamente al pubblico;
 - b) si prevede l'attribuzione al Gestore di tutti i ricavi derivanti dall'attività complementare di vendita di beni e servizi a terzi.

6. La previsione di una specifica riserva al Comune di specifici e pregnanti poteri ispettivi e di controllo (ulteriori rispetto a quelli di indirizzo e controllo esercitabili in qualità di socio in sede assembleare) che costituiscano espressione dell'esercizio del controllo analogo sulla Società affidataria.
7. Obbligo per la società di erogare i servizi affidati adempiendo agli obblighi contrattualmente previsti con diligenza, professionalità, correttezza e nel rispetto dei principi generali di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, informazione, efficienza ed efficacia.
8. Obbligo per la società di rispettare specifici standard quali/quantitativi nella prestazione dei singoli servizi, concordati con l'Amministrazione Comunale.
9. Previsione nel contratto degli aspetti generali inerenti agli standard del servizio, con previsione in particolare di un obbligo per la società di aggiornare annualmente la Carta della Qualità dei Servizi.
10. Indicazione nel disciplinare tecnico degli indicatori e parametri di qualità relativi al servizio.
11. Applicazione di sanzioni alla Società in caso di mancato conseguimento dei parametri minimi di qualità indicati nel disciplinare tecnico.
12. Obbligo per la Società di predisporre e fornire al Comune una rendicontazione annuale del servizio, entro 30 giorni dall'approvazione del suo bilancio, in cui si relazioni sui risultati conseguiti nell'esercizio precedente, ed una rendicontazione semestrale della gestione in corso.
13. Previsione di specifici obblighi in capo al Comune di cooperare per agevolare l'espletamento da parte della Società del servizio ad essa affidato.
14. Previsione di specifiche penali e sanzioni in caso di gravi inadempimenti da parte della Società, compresi quelli derivanti dal mancato rispetto degli standard quali/quantitativi e della tempistica prevista per le attività assegnate.
15. Previsione della possibilità per il Comune di sostituirsi alla Società, con rivalsa per le spese sostenute, in caso di suo inadempimento o di interruzione o sospensione del servizio, e per l'esecuzione degli interventi necessari a garantire il regolare svolgimento del servizio affidato.
16. Obbligo per la Società, nel caso di suo inadempimento contrattuale, di manlevare e tenere indenne il Comune nei confronti di eventuali richieste risarcitorie formulate da parte di terzi.
17. Inserimento nel contratto di una clausola relativa agli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici).