

Delib. n. 98 - 28.9.2020

OGGETTO: Affidamento del servizio di gestione degli Infopoint cittadini a Brescia Mobilità S.p.A. e approvazione del relativo contratto di servizio.

La Giunta comunale propone al Consiglio l'adozione della sotto riportata deliberazione.

Il Consiglio Comunale

Premesso:

- che con deliberazione del C.C. n. 158 del 26 luglio 2002 è stato approvato il contratto-programma che regola i rapporti tra il Comune e Brescia Mobilità S.p.A. per i servizi affidati, con relative specifiche tecniche, e che lo stesso contratto è stato formalizzato con atto notaio Mario Mistretta rep. n. 76505 racc. n. 22987, in data 16 dicembre 2002;
- che il contratto-programma risulta costituito da una parte generale composta dal titolo I "Affidamento del servizio e sue vicende modificative ed estintive", dal titolo II "Controllo sulla qualità del servizio e sulla gestione del personale", dal titolo III "Collaborazione tra Comune e Società", dal titolo IV "Norme transitorie oltre alle specifiche tecniche della gestione dei servizi di trasporto pubblico urbano, soste e impianti semaforici";
- che con deliberazione del C.C. n. 143 del 28 settembre 2015 è stata approvata una revisione del contratto-programma tra il Comune e Brescia Mobilità, che prevede una nuova diversa articolazione dei servizi pubblici affidati, ora articolati in quattro ambiti tematici:
 - A) servizi di gestione e manutenzione della sosta;
 - B) servizi connessi alla gestione della circolazione stradale;
 - C) servizi connessi al controllo del traffico;
 - D) servizi green mobility;
- che con deliberazione della Giunta Comunale n. 197 del 19 aprile 2016 è stato approvato un accordo tra Comune

di Brescia, Bresciatourism Scarl e Brescia Mobilità S.p.A. per la gestione degli Infopoint cittadini di mobilità e turismo e che con successivo provvedimento veniva affidato in via temporanea a Brescia Mobilità il proseguimento del servizio per l'integrazione delle informazioni sulla mobilità cittadina con le informazioni turistiche sulla Città;

Visto il D.d.u.o. D.G. Turismo, marketing territoriale e moda della Regione Lombardia n. 8216 del 9.7.2020, pubblicato sul BURL serie ordinaria n. 29 del 14.7.2020, con il quale si conferma il riconoscimento degli Infopoint Brescia-Centro e Brescia-Stazione;

Visto l'art. 4, commi 1, lett. j), e 2, dello Statuto di Brescia Mobilità, secondo il quale *"La società provvederà [...] all'attività di vendita di titoli di viaggio, promozione ed informazione circa i servizi di trasporto e le attività connesse"* e *"La società può inoltre svolgere qualsiasi attività, comunque connessa, complementare o affine a quelle sopra indicate"*;

Ritenuto necessario regolare la gestione del servizio di Infopoint, che può considerarsi attività connessa ai sensi dell'art. 4 dello Statuto suddetto, e vista la disponibilità di Brescia Mobilità S.p.A. a gestire tale servizio riferito non solo alla specifica attività relativa alla mobilità, ma anche allo sviluppo e alla diffusione di informazioni relative al turismo della Città e della provincia;

Ritenuto che Brescia Mobilità S.p.A. sia l'unica società presente sul territorio che possa gestire con esperienza, professionalità ed economicità il servizio di Infopoint, vista anche l'esperienza acquisita in questi anni e visto che il servizio di trasporto, di cui la Società è affidataria, è strettamente correlato all'attività svolta dagli Infopoint cittadini, prevedendo un servizio di scontistica per il turista sia in termini di mobilità (trasporto su gomma, bikesharing, carsharing, metropolitana) sia in termini di turismo vero e proprio (visita ai musei, sconti per iniziative culturali e turistiche);

Rilevato che i sopracitati servizi possono essere affidati con il sistema dell'*in house providing*, in quanto Brescia Mobilità S.p.A. possiede i requisiti previsti dall'art. 5, comma 1, del D. Lgs. n.50/2016 e successive

modifiche per qualificare la gestione *in house providing* di servizi pubblici locali e più precisamente:

- è società a totale partecipazione pubblica - al riguardo si richiamano i contenuti della decisione della V Sezione del Consiglio di Stato n. 534 del 2004, ove si afferma che tale presupposto viene riconosciuto sussistente posto che il capitale della aggiudicataria sia pubblico in percentuale superiore al 99% e per Brescia Mobilità S.p.A. la quota detenuta dal Comune di Brescia è pari al 99,749% e lo statuto esclude la cessione a soggetti privati di quote anche minoritarie del capitale sociale;
- il Comune di Brescia attraverso le previsioni dello Statuto, come in tal senso modificato con le deliberazioni del C.C. n. 132 del 24 settembre 2013 e n. 58 del 25 luglio 2017, esercita sulla Società un controllo analogo a quello che esercita sui propri servizi;
- la Società realizza la parte più importante della propria attività con l'Ente che la controlla,

Visti gli artt. 112 e 117 del decreto legislativo n. 267 del 2000;

Richiamato l'art. 192 del D.Lgs. n.50/2016 che al comma 1 prevede l'istituzione di un registro delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società *in house* e vista l'iscrizione di Brescia Mobilità Spa in tale registro a far data dal 21 febbraio 2019;

Richiamato l'art. 102, comma 2, del D.lgs. n.50/2016 che recita "*Ai fini dell'affidamento in house di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, le stazioni appaltanti effettuano preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto nella motivazione del provvedimento di affidamento delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche.*";

Vista la relazione tecnica formulata ai sensi del predetto art. 102, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016 dal

Responsabile Settore Coordinamento Partecipate e allegata alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale (allegato 1);

Visto lo schema di contratto di servizio, pure allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale (allegato 2), relativo alla gestione dei servizi di Infopoint, nei locali siti in Via Trieste e Viale della Stazione per un periodo di quindici anni;

Dato atto che il corrispettivo dovuto dal Comune per i servizi affidati con il summenzionato contratto, ammonta a € 85.000,00 annui, oltre IVA, per il 2020 e € 100.000,00 oltre IVA a partire dal 2021, rivalutabili dal secondo anno successivo la sua sottoscrizione ai sensi dell'art. 12 del contratto;

Visto il parere favorevole espresso dal Collegio dei Revisori in data 15.9.2020;

Visti i pareri favorevoli in ordine alla regolarità tecnica e contabile espressi rispettivamente in data 8.7.2020 dal Responsabile del Settore Promozione della città e in data 31.7.2020 dal Responsabile del Settore Bilancio e Ragioneria;

Dato atto che, in seduta congiunta, le commissioni consiliari "bilancio, programmazione, tributi e rapporti con le aziende partecipate" e "commercio, economia lavoro e turismo" hanno espresso in data 16.9.2020 parere favorevole in merito al presente provvedimento;

d e l i b e r a

- a) di affidare *in house providing* a Brescia Mobilità S.p.A., per le motivazioni evidenziate nella relazione tecnica di cui all'allegato 1, il servizio di gestione degli Infopoint cittadini attualmente ubicati in Viale della Stazione e in Via Trieste per lo svolgimento di specifica attività relativa alla mobilità e allo sviluppo e diffusione di informazioni relative al turismo della Città e della provincia;
- b) di approvare a tal fine il contratto di servizio di cui all'allegato 2, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, che prevede una durata di quindici anni;

c) di prenotare la spesa come di seguito indicato:

Importo	Miss/Progr Tit/Macroaggr	Bilancio	Capitolo/Art	PR.	Conto finanziario
103.700,00	07 01 1 03	2020	063600/000	2020/4792	U.1.03.03.99.999
122.000,00	07 01 1 03	2021	063600/000	2021/610	U.1.03.03.99.999
122.000,00	07 01 1 03	2022	063600/000	2022/171	U.1.03.03.99.999

- d) di dare mandato al Responsabile Promozione della Città di assumere ogni conseguente atto che si renda necessario per l'affidamento del servizio;
- e) di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. n. 267/2000 per un più celere prosieguo degli atti conseguenti.

La discussione è riportata nella seconda parte del verbale al n. 98.

Apertasi la discussione, dopo una presentazione del provvedimento da parte dell'assessore Manzoni, si hanno gli interventi dei consiglieri Natali, Tacconi e la replica finale dell'assessore Castelletti.

Indi il Presidente del Consiglio comunale mette in votazione, con sistema di rilevazione elettronica palese, la proposta di cui sopra, che viene approvata con il seguente esito:

Presenti alla votazione n.27
Voti favorevoli n.23
Astenuti n. 3 (Acri, Ghidini, Natali)

Si dà atto che, pur presente in aula, non ha preso parte alla votazione il consigliere Giori Cappelluti)

Pertanto il Presidente proclama il risultato della votazione ed il Consiglio comunale

d e l i b e r a

- a) di affidare *in house providing* a Brescia Mobilità S.p.A., per le motivazioni evidenziate nella relazione tecnica di cui all'allegato 1, il servizio di gestione degli Infopoint cittadini attualmente ubicati in Viale della Stazione e in Via Trieste per lo svolgimento di specifica attività relativa alla mobilità e allo sviluppo e diffusione di informazioni relative al turismo della Città e della provincia;
- b) di approvare a tal fine il contratto di servizio di cui all'allegato 2, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, che prevede una durata di quindici anni;
- c) di prenotare la spesa come di seguito indicato:

Importo	Miss/Progr Tit/Macroaggr	Bilancio	Capitolo/Art	PR.	Conto finanziario
103.700,00	07 01 1 03	2020	063600/000	2020/4792	U.1.03.03.99.999
122.000,00	07 01 1 03	2021	063600/000	2021/610	U.1.03.03.99.999
122.000,00	07 01 1 03	2022	063600/000	2022/171	U.1.03.03.99.999

- d) di dare mandato al Responsabile Promozione della Città di assumere ogni conseguente atto che si renda necessario per l'affidamento del servizio.

Dopo la proclamazione del risultato della votazione da parte del Presidente del Consiglio, il consigliere Giori Cappelluti dichiara che intendeva esprimere voto favorevole.

Il Presidente del Consiglio mette poi in votazione, con il sistema di rilevazione elettronica palese, la proposta di dichiarare il provvedimento di cui sopra immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs. n. 267/2000.

Il Consiglio approva con 24 voti favorevoli e 3 astenuti (Acri, Ghidini, Natali).

Indi il Presidente del Consiglio ne proclama l'esito.

ALLEGATO 1) ALLA DELIBERAZIONE
DI C.C. DEL COMUNE DI BRESCIA
IN DATA 28.9.2020 N. 98



Relazione Tecnico Giuridica
sull'affidamento del servizio di
Infopoint a Brescia Mobilità S.p.A.

*Da pubblicarsi sul sito web nella sezione "Amministrazione
trasparente" ai sensi dell'art. 23, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013*

Premessa

Brescia Mobilità S.p.A. è una società partecipata al 99,75% dal Comune di Brescia e per lo 0,25% da A2A S.p.A.

La società, in ottemperanza alle direttive del Comune di Brescia e degli altri Enti locali territoriali, provvede alla gestione dei processi di mobilità delle persone e delle merci e di governo del traffico, tra i quali rientrano anche l'attività di vendita di titoli di viaggio, promozione ed informazione circa i servizi di trasporto e le attività connesse.

Tra le attività connesse rientra in particolare quella relativa all'erogazione di informazioni turistiche (arte, cultura, eventi e ricettività cittadina), ritenuta indispensabile in una Città e in una provincia così ricche di storia e cultura.

E' intenzione dell'Amministrazione affidare a Brescia Mobilità S.p.A. il servizio di gestione degli Infopoint, quali punti aperti al pubblico dedicati all'erogazione di informazioni turistiche (arte, cultura, eventi e ricettività cittadina) e sui servizi di mobilità nonché alla vendita dei prodotti collegati a tali servizi.

Il Responsabile Settore Coordinamento Partecipate ha svolto dettagliata istruttoria per verificare i seguenti presupposti per l'affidamento a Brescia Mobilità del servizio di Infopoint per i prossimi anni.

Lo studio si è articolato su quattro elementi:

1. La fattispecie normativa adottabile a supporto dell'affidamento *in house*;
2. La presenza dei presupposti di legittimità richiesti dalla normativa per gli affidamenti *in house*;
3. L'analisi del contesto economico tecnico e sociale nel quale opera la società oggetto dell'affidamento *in house*;
4. La verifica della congruità economica dei costi di tale affidamento, risultato di un "confronto con il mercato".

1. La fattispecie normativa adottabile

La normativa sull'affidamento *in house* è nata in via giurisprudenziale ad opera della Corte di Giustizia della Comunità Europea.

Per *in house providing* si intende la fattispecie nella quale, per la gestione di un servizio, una pubblica amministrazione si avvale di una società esterna (ossia,

soggettivamente separata) che però presenti caratteristiche tali da poter essere qualificata come una "derivazione" o una *longa manus* dell'ente stesso: da qui, l'espressione *in house* che richiama, appunto, una gestione in qualche modo riconducibile allo stesso ente affidante o a sue articolazioni. In tali casi si è dunque in presenza di un modello di organizzazione meramente interno, che è stato già qualificato in termini di "delegazione interorganica", come chiarito dal Consiglio di Stato nella decisione dell'Adunanza Plenaria del 3 marzo 2008, n.1.

In particolare, la configurabilità *in house* rispetto a una pubblica amministrazione legittima l'affidamento diretto (ossia senza previa gara) della gestione di servizi a un soggetto giuridico diverso da parte dello stesso ente pubblico. Tuttavia, l'istituto dell'*in house providing* è ritenuto ammissibile soltanto nel rispetto di alcune precise condizioni individuate dalla giurisprudenza comunitaria e in seguito elaborate anche da quella nazionale, che - nel Parere n. 298 del 30 gennaio 2015 - il Consiglio di Stato ha inteso rileggere in base della Direttiva n. 24 del 26 febbraio 2014 del Parlamento europeo.

L'istituto dell'*in house* è ora attualmente disciplinato dal Codice degli Appalti (D.lgs. n. 50 del 2016), che all'art. 192, comma 2, prevede tale tipologia di affidamenti e stabilisce che: "*Ai fini dell'affidamento in house di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, le stazioni appaltanti effettuano preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto nella motivazione del provvedimento di affidamento delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche.*"

La legittimità dell'affidamento diretto, quindi, presuppone nel caso di specie la previa verifica delle condizioni individuate dall'ordinamento (e dalla citata Direttiva 2014/24/UE) per poter considerare un soggetto giuridico come *in house*:

- a) il controllo analogo, esercitato su Brescia Mobilità S.p.A. da parte del Comune, e ciò per effetto sia della partecipazione di quest'ultimo al capitale con nomina degli organi amministrativi della società, sia dell'attribuzione di talune specifiche prerogative previste nello Statuto della Società;

- b) il rapporto di stretta strumentalità fra l'attività svolta da Brescia Mobilità S.p.A. e le finalità pubbliche del Comune;
- c) una analisi del contesto economico sociale nel quale opera la Società partecipata;
- d) una valutazione di congruità ed economicità della scelta rispetto al libero mercato.

Sul punto b), viene in rilievo la disciplina dettata dal D.Lgs. 50/2016, il quale all'art. 5 precisa che *"Una concessione o un appalto pubblico, nei settori ordinari o speciali, aggiudicati da un'amministrazione aggiudicatrice o da un ente aggiudicatore a una persona giuridica di diritto pubblico o di diritto privato non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni:*

- a) l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore esercita sulla persona giuridica di cui trattasi un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi;*
- b) oltre l'80 per cento delle attività della persona giuridica controllata è effettuata nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dall'amministrazione aggiudicatrice controllante o da altre persone giuridiche controllate dall'amministrazione aggiudicatrice o da un ente aggiudicatore di cui trattasi;*
- c) nella persona giuridica controllata non vi è alcuna partecipazione diretta di capitali privati, ad eccezione di forme di partecipazione di capitali privati le quali non comportano controllo o potere di veto previste dalla legislazione nazionale, in conformità dei trattati, che non esercitano un'influenza determinante sulla persona giuridica controllata."*

2. La presenza dei presupposti di legittimità richiesti dalla normativa per gli affidamenti in house.

Individuata la normativa a supporto, l'esame ha riguardato la sussistenza in capo a Brescia Mobilità dei requisiti:

1. La totale partecipazione pubblica nella compagine societaria, che si ritiene assolta positivamente in virtù di quanto affermato dal Consiglio di Stato (V, n. 534 del 2004), e l'assenza della possibilità di cedere le quote da parte dei soci ai privati sul mercato;

2. La effettività di un controllo analogo sulla società visto che il Comune di Brescia detiene il 99,75% del capitale sociale e assegna ogni anno specifici obiettivi gestionali e controlla *ex ante, in itinere* ed *ex post* l'attività della società;
3. In base allo Statuto societario, come sul punto modificato con deliberazione consiliare 25 luglio 2017 n. 58, risulta che la società è soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Brescia e che è una società *in house* del Comune di Brescia (art. 1).
4. La Società Brescia Mobilità S.p.A., a far data dal 21 febbraio 2019, è iscritta nel registro, istituito presso ANAC, delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società *in house*.

3. L'analisi del contesto economico tecnico e sociale nel quale opera la società oggetto dell'affidamento *in house*.

La società, in ottemperanza alle direttive del Comune di Brescia, provvede alla gestione dei processi di mobilità delle persone e delle merci e di governo del traffico, tra i quali rientrano anche l'attività di vendita di titoli di viaggio, promozione ed informazione circa i servizi di trasporto e le attività connesse.

Tra le attività connesse rientra in particolare quella relativa all'erogazione di informazioni turistiche (arte, cultura, eventi e ricettività cittadina), ritenuta indispensabile in una Città e provincia così ricche di storia e cultura.

Brescia Mobilità può vantare una *expertise* specifica nella gestione di *front office*, in quanto da sempre gestisce, direttamente e attraverso le Società controllate, punti vendita e punti informativi all'interno dei quali interagisce direttamente con la clientela del servizio. In tal senso Brescia Mobilità appare soggetto logisticamente ed organizzativamente attrezzato alla gestione operativa di sportelli di *front office* che, in modalità integrata, siano in grado di far fronte a tutte le esigenze richieste dalla cittadinanza e dai turisti per servizi ed informazioni in ambito di mobilità collettiva, individuale ed offerta turistica.

E' interesse del Comune di Brescia organizzare l'attività di promozione della Città nel modo più efficace ed efficiente possibile, col migliore risparmio di risorse

possibile, attuando al contempo maggiore apertura al pubblico in termini sia di giornate sia di fascia oraria di apertura. Nello stesso tempo vi è interesse a garantire un servizio di qualità e di valore, atto a contribuire a una percezione positiva da parte del cittadino/turista, con la disponibilità a effettuare specifica formazione del personale di *front office* e assicurando una supervisione in ambito turistico, culturale e artistico, in accordo e in collaborazione con Brescia Mobilità S.p.A.

Si valuta necessario ed opportuno garantire il servizio di Infopoint, originariamente svolto tramite un accordo tra Comune di Brescia, Bresciatourism S.c.a.r.l. e Brescia Mobilità S.p.A., attraverso un affidamento *in house* a Brescia Mobilità per le seguenti motivazioni:

- A) per l'indisponibilità di avere personale interno sufficientemente formato atto a garantire il corretto svolgimento del servizio;
- B) per la convenienza economica in termini di flessibilità degli orari di lavoro, sicuramente più agevole per una società di diritto privato, rispetto ad una pubblica amministrazione.

4. La verifica della congruità economica dei costi di tale affidamento

Di fronte alla necessità di valutare la congruità dei prezzi offerti da Brescia Mobilità S.p.A., ci si è posti la necessità di individuare indici e dimensioni quantitative e qualitative precise sulle quali confrontarsi, tenendo anche conto della specificità dell'attività richiesta:

- il numero dei posti di lavoro;
- il costo del personale interessato, tenendo conto che il servizio richiesto deve essere svolto tutti i giorni, festivi compresi, dalle 9:00 alle 19:00;

Dovendo essere aperti gli Infopoint per 10 ore giornaliere con la presenza di due persone per almeno 5 ore su 10 complessive, si perviene a un totale giornaliero di 15 ore lavorative e mensile di 450 ore lavorative.

Il CCNL del settore Enti Locali prevede che un dipendente a tempo pieno effettui 144 ore mensili, per cui occorrerebbe impiegare per il suddetto servizio 3 persone a tempo pieno e una persona *part time* ($450/144=3,125$).

L'inquadramento per il personale che dovesse occuparsi della gestione degli Infopoint dovrebbe essere quello di un addetto amministrativo categoria C, che contrattualmente prevede un compenso lordo di € 27.000,00 (oneri previdenziali e assistenziali compresi).

La spesa per il personale se il servizio fosse gestito dal Comune ammonterebbe quindi ad almeno € 27.000,00 *3.125= 84.375.

I locali, ove sono attualmente collocati gli Infopoint, sono di proprietà del Comune, che li mette a disposizione gratuitamente alla Società, con alcune precisazioni per quanto riguarda i locali di Via Trieste 1, come evidenziato nel contratto stesso.

Per i locali dati in comodato, finora le utenze e le spese condominiali sono state sostenute dal Comune, senza alcuna rivalsa. Si ritiene a tal fine opportuno che le utenze e le spese condominiali, che ammontano complessivamente a circa € 15.000,00, siano sostenute direttamente da Brescia Mobilità.

Avendo gestito fino ad oggi tale servizio, la società Brescia Mobilità S.p.A. è già organizzata in termini sia di risorse umane, già formate per svolgere tale tipo di servizio, sia di tecnologia informatica utilizzata.

Inoltre, gestendo altri servizi di *front office* in ambito di gestione del trasporto pubblico, la Società sarà in grado di gestire le eventuali emergenze dovessero verificarsi in caso di assenza temporanea del personale per qualsiasi motivo, senza creare disservizi nello svolgimento del servizio assegnato.

Si ritiene quindi congruo un valore di € 100.000,00 annui, oltre IVA, per lo svolgimento del servizio di Infopoint.

Essendo questa attività molto specifica, non si ritiene debbano essere svolte ulteriori analisi sul libero mercato per giustificare ulteriormente la congruità del valore economico e quindi si ritiene giustificato il ricorso all'affidamento diretto.

Brescia, 29 maggio 2020

La Responsabile
Settore Coordinamento Partecipate
Dott.ssa Nicoletta Guerrini

ALLEGATO 2) ALLA DELIBERAZIONE
DI C.C. DEL COMUNE DI BRESCIA
IN DATA 28.9.2020 N. 98

CONTRATTO DI SERVIZIO INFOPOINT MOBILITÀ E TURISMO

1. Premessa/Ambiti di applicazione.

In considerazione dell'evoluzione - anche a livello europeo - della funzione degli Infopoint delle località turistiche quali centri di servizi polifunzionali in ordine alla vivibilità cittadina nel suo complesso (rivolto quindi a un'utenza generalizzata sia di residenti sia di visitatori), anche gli Infopoint cittadini di via Trieste e viale Stazione si andranno caratterizzando sempre più in questo senso.

A Brescia Mobilità, che già gestisce i *front office* per quanto riguarda gli aspetti di mobilità, verrà affidata, quale servizio complementare, anche la gestione delle informazioni al visitatore, italiano e straniero per i servizi sia di mobilità sia di turismo.

2. Oggetto

Il presente contratto ha per oggetto la gestione degli Infopoint Mobilità e Turismo di viale Stazione 47 (Infopoint Stazione) e di via Trieste 1 (Infopoint Centro), punti aperti al pubblico dedicati all'erogazione di informazioni sia sui servizi di mobilità - e alla vendita dei prodotti ad essi collegati - sia turistiche (arte, cultura, eventi e ricettività cittadina).

3. Durata

Il presente contratto ha durata di quindici anni (15 anni).

4. Orari di svolgimento del servizio

Gli Infopoint Centro e Stazione sono aperti tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 19.00, salvo situazioni di particolare emergenza e/o forza maggiore a motivo delle quali Brescia Mobilità S.p.A. si riserva di adottare diversi orari.

Eventuali modifiche orarie o di espletamento giornaliero del servizio dovranno preventivamente essere concordate con il Settore Promozione della città - Servizio Turismo del Comune.

5. Visibilità e accessibilità delle postazioni

Le postazioni di *front office* per l'utenza devono garantire la massima accessibilità e chiarezza circa le funzioni svolte, soprattutto in considerazione dei turisti stranieri; nelle giornate di maggiore afflusso dell'utenza per i servizi di mobilità, l'impostazione del regolacoda deve garantire un canale preferenziale per l'utenza turistica.

6. Personale impiegato

Per lo svolgimento del servizio Brescia Mobilità utilizza proprio personale, la cui organizzazione e gestione è di sua prerogativa esclusiva, fatto salvo quanto previsto nella presente scheda tecnica.

I requisiti richiesti per il personale dedicato alla fornitura del servizio integrato sono:

1. Lingue di contatto: in ciascun turno di lavoro e in ciascuna sede gli operatori in servizio dovranno garantire l'interlocuzione con l'utenza perlomeno in lingua inglese; sarà cura di Brescia Mobilità adoperarsi al fine di favorire la presenza di operatori in possesso di altre lingue straniere, con particolare attenzione per la lingua tedesca, al fine di rendere quanto più efficace possibile l'interazione con tutti i turisti. Eventuali studenti in *stage* accolti negli Infopoint non presidieranno autonomamente il *front office*, ma solo in affiancamento agli operatori titolari del servizio.
2. Conoscenza del territorio. Gli operatori dovranno essere preparati circa i beni culturali e artistici cittadini, le principali risorse turistiche, gli eventi temporanei e l'enogastronomia del territorio della provincia (con particolare riferimento al progetto East Lombardy), col supporto dell'Amministrazione comunale.

7. Contenuti del servizio, con specifico riferimento alle informazioni turistiche

In aggiunta ai servizi di mobilità, la gestione del servizio di informazioni turistiche prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- a) Accoglienza e gestione dei visitatori nella lingua di pertinenza (per i visitatori stranieri, deve essere garantita l'interlocuzione perlomeno in lingua inglese, come specificato al punto 4.1);
- b) Registrazione (cartacea e digitale) delle presenze con distinzione di nazionalità, tipologia di richiesta e fascia oraria di ingresso, per fini documentali e statistici;
- c) Fornitura del materiale richiesto (mappe, orari, eventi), illustrazione di itinerari, suggerimenti in ordine ad aperture straordinarie, visite guidate, eventi del periodo;
- d) Promozione della Brescia Card e del *merchandising*; gestione biglietteria Viva Ticket.
- e) Back office: nell'ambito delle attività complessivamente previste, gli operatori si dedicano altresì al lavoro di ricerca necessario a garantire la costante correttezza e qualità delle informazioni rese al pubblico mediante la gestione dei contatti con operatori culturali/turistici per l'aggiornamento del calendario eventi, degli orari di chiese e musei e altri monumenti aperti al pubblico, dei database di contatto; svolgono verifiche periodiche sul territorio, provvedendo a modificare i documenti in distribuzione e resi disponibili sul sito www.turismobrescia.it. Hanno inoltre in carico la cura del materiale esposto e del magazzino, verificando regolarmente le eventuali carenze e segnalando ai vari referenti le necessità di rifornimento (vedi punto 8);
- f) Customer satisfaction: è prevista - anche in funzione degli adempimenti richiesti da Regione Lombardia per la rete degli Infopoint accreditati - la distribuzione regolare di questionari relativi alla soddisfazione dell'utenza e alla valutazione del servizio erogato, anche in collaborazione col Comune, nonché la redazione di periodiche relazioni dell'attività.

8. Materiale promozionale:

Il materiale promozionale fornito da Comune di Brescia, Bresciatourism e da enti promotori di eventi culturali, consorzi provinciali, Strade del Vino o altri, è trattato e distribuito secondo le seguenti indicazioni di massima, da confermare/rivalutare periodicamente, mentre non potranno

essere esposti materiali pubblicitari di operatori economici privati:

- a) Mappe della Città nelle diverse lingue: gli operatori ne tengono a disposizione alla propria postazione un certo quantitativo da distribuire su richiesta; questo per consentire di avere col visitatore un contatto diretto, illustrare un percorso di visita, i principali punti di interesse e registrare il suo passaggio all'Infopoint.
- b) Materiale illustrativo di musei e/o altri punti di interesse, cittadini e/o della Provincia, e del progetto East Lombardy: come sopra, da distribuire eventualmente unitamente alla mappa della città, secondo effettiva disponibilità;
- c) Materiale promozionale di eventi, rassegne ecc: libera distribuzione in appositi espositori
- d) Elenchi di produzione istituzionale (orari musei e chiese, elenco hotel, ristoranti del Centro storico, manifestazioni ed eventi del mese generati dal sito ecc): gli operatori ne tengono sempre a disposizione alcune copie stampate da file, da distribuire su richiesta.

9. Gadget e merchandising.

La gestione del *merchandising* rientra nelle attività degli Infopoint mobilità e turismo curate direttamente da Brescia Mobilità.

Il Comune avrà facoltà di proporre nuove linee di prodotto da sottoporre a verifica di fattibilità tecnica ed economica.

Gli introiti dei prodotti venduti sono di spettanza di Brescia Mobilità, fatti salvi specifici accordi che venissero successivamente concordati tra le parti.

I risultati economici e di gradimento dell'oggettistica proposta saranno oggetto di monitoraggio costante.

10. Immobili, Arredi e dotazioni.

Nell'ambito della regolazione complessiva del presente contratto, gli immobili sede degli Infopoint sono i seguenti e sono concessi in uso gratuito, quali beni strumentali al contratto di servizio, per tutta la durata del contratto:

1. Unità sita in via Trieste n. 1, censita al N.C.E.U. di Brescia al foglio 6 con mappale 1498 sub 31 e 32, di proprietà del Comune di Brescia;

2. Unità sita in viale Stazione 47, censita al Catasto Fabbricati di Brescia sez NCT foglio 146 Mappale 67 Sub. 1 parte; Catasto Terreni di Brescia Foglio 146 Mappale 185 parte - Ente Urbano, locata al Comune di Brescia da Brescia Infrastrutture s.r.l. (soggetto proprietario dell'immobile) con atto n. 20909 non a rep. in data 7.8.2009 registrato a Brescia il 20.8.2009 al nr. 4538 S.3 e successive modifiche, atto che prevede il rinnovo di sei anni in sei anni salvo disdetta.

In relazione a tale previsione di uso gratuito dell'unità in Viale Stazione 47, il Comune di Brescia e Brescia Mobilità S.p.A. con il presente contratto concordano lo scioglimento anticipato, con decorrenza _____, del contratto di sublocazione attiva del 24.6.2015 n. rep.22795 e correlata corresponsione del canone da parte di Brescia Mobilità Spa, permanendo in essere il sopra indicato contratto di locazione passiva tra Comune di Brescia e Brescia Infrastrutture Srl n. 20909 non a rep. in data 7.8.2009 alle condizioni anche economiche previste nel medesimo.

Gli arredi e le dotazioni - anche *software* - sono adeguati al servizio da svolgere e conformi alle indicazioni di Regione Lombardia, con riferimento all'accreditamento degli Infopoint alla rete regionale.

All'interno degli Infopoint è garantita la connessione wi.fi. Sono inoltre messi a disposizione del pubblico espositori in numero adeguato e vetrine per gadget e *merchandising* che dovranno presentarsi puliti, riforniti e in ordine.

E' inoltre cura degli operatori verificare il corretto funzionamento del *totem* esterno posizionato sulla vetrina di via Trieste e un'adeguata programmazione dei video proiettati sullo stesso e sul *videowall* interno, sempre in via Trieste .

La società concessionaria è obbligata alla restituzione degli immobili oggetto del presente contratto alla scadenza indicata, impegnandosi a riconsegnarli alle medesime condizioni, salvo il normale deperimento d'uso.

La concessione dei beni strumentali si intende a favore esclusivo della società Brescia Mobilità S.p.A.; la stessa potrà servirsi degli immobili solo per l'uso determinato dal presente contratto, anche avvalendosi di personale e soggetti terzi utili allo svolgimento delle attività previste. In caso contrario il Comune di Brescia potrà richiedere l'immediata restituzione dell'immobile.

11. Utilizzo degli spazi.

Il servizio verrà svolto nei locali di via Trieste 1 (Infopoint Centro) e viale Stazione 47 (Infopoint Stazione), come sopra individuati, messi a disposizione dall'Amministrazione comunale.

Con particolare riferimento ai locali di via Trieste 1 si specifica quanto segue:

1. Il locale prospiciente via Trieste 1 è adibito a Infopoint Mobilità e Turismo e ai servizi di *front office*. L'organizzazione degli spazi va concordata e condivisa tra Comune e Brescia Mobilità.
2. Il locale retrostante e prospiciente Piazza Paolo VI, può essere utilizzato dal Comune per proprie iniziative (conferenze stampa, incontri, ecc.) all'interno degli orari di apertura, previo congruo preavviso a Brescia Mobilità. Gli eventuali casi di utilizzo al di fuori degli orari di apertura devono essere concordati. Possono inoltre essere concordate, su richiesta degli interessati, concessioni a terzi per iniziative promosse o partecipate o patrocinate dall'Amministrazione comunale.
3. Il locale retrostante e prospiciente la corte interna, è utilizzato da Brescia Mobilità ad uso magazzino di materiali promozionali, materiali d'uso per servizi mobilità e utilizzi propri per la gestione degli stessi.

12. Corrispettivo.

Tenuto conto della messa a disposizione degli immobili di cui al precedente punto 10 e dei servizi che verranno svolti sotto il profilo quantitativo e qualitativo, a titolo di corrispettivo per i servizi di cui al presente contratto il Comune riconosce a Brescia Mobilità S.p.A. l'importo annuo di € 100.000,00= oltre IVA, da versarsi in due rate semestrali entro il mese di maggio e entro il mese di gennaio dell'anno successivo dietro presentazione di apposita relazione sull'attività annuale svolta, da inviare al Servizio Turismo e al Settore Coordinamento Partecipate entro il 15 gennaio dell'anno successivo.

L'importo di cui sopra sarà rivalutato a partire dal secondo anno successivo alla sottoscrizione del presente contratto in base all'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati alla data del 31 dicembre di ogni anno.

13. Obblighi della società

Sono a carico di Brescia Mobilità le seguenti incombenze:

1. Pulizie e conduzione dei locali col necessario decoro;
2. utenze e interventi di manutenzione ordinaria (impiantistica, piccole opere murarie, tinteggiature, piattaforma per l'accesso a persone disabili); con riferimento all'immobile di Viale Stazione n.47, per le spese e gli interventi eccedenti la manutenzione ordinaria si applicheranno le condizioni previste nel contratto di locazione tra Comune di Brescia e Brescia Infrastrutture s.r.l. n. 20909 non a rep. in data 7.8.2009

Alla società concessionaria è consentito eseguire, previo consenso del Comune, manifestato dal Settore competente, e di Brescia Infrastrutture s.r.l. proprietaria dell'immobile (nel caso dei locali di Viale Stazione n.47), interventi innovativi o di miglioria sugli immobili oggetto del contratto e sui relativi impianti, rinunciando a qualsiasi rimborso od indennità per le spese sostenute.

3. Segnalazione tempestiva al Comune di ogni necessità di intervento manutentivo straordinario e di ogni fatto o condizione che possano generare situazioni di pericolo o che comunque possano turbare il regolare esercizio dell'attività.

La società concessionaria è costituita custode dei locali oggetto del presente contratto.

Essa dovrà rispondere in proprio di qualsiasi danno, di qualsiasi abuso o trascuratezza nell'uso dei locali, senza riguardo alla loro natura ed al loro ammontare, che dovessero derivare a terzi in relazione all'attività svolta all'interno dell'unità immobiliare.

Dovrà pertanto mantenere indenne il Comune e farsi carico di tutte le spese che il Comune stesso, eventualmente chiamato in causa, dovesse sostenere per contestazioni o addebiti di qualsiasi natura, compreso l'importo dei risarcimenti posti a suo carico in seguito a procedimenti e ricorsi di carattere legale/giudiziario.

14. Obblighi del Comune

La manutenzione straordinaria dei locali è a carico del Comune di Brescia, fatto salvo quanto previsto al punto 2 art.13 con specifico riferimento all'immobile di Viale Stazione 47.

Il Comune rinuncia al diritto di pretendere il ripristino allo stato precedente dei locali oggetto di interventi innovativi o di miglioria preventivamente autorizzati.

Qualora nel corso del contratto i locali di cui all'art. 10 dovessero subire modificazioni di destinazione d'uso o non si trovassero più nella disponibilità del Comune, lo stesso deve darne comunicazione scritta tramite pec o raccomandata R.R. tre mesi prima, impegnandosi contestualmente a trovare locali alternativi di pari caratteristiche da assegnare in concessione alla Società.

Con riferimento all'immobile in Viale Stazione 47, il Comune dovrà aggiornare con anticipo Brescia Mobilità S.p.A. in relazione ad eventuali modifiche da apportare al contratto di locazione tra Comune di Brescia e Brescia Infrastrutture s.r.l. n. 20909 non a rep. in data 7.8.2009.

15. Decadenza dell'affidamento

Il Comune potrà pronunciare la decadenza dall'affidamento del servizio oggetto del presente atto per i seguenti motivi:

- fallimento della Società;
- gravi e reiterati inadempimenti nella gestione del servizio qualora imputabili alla diretta responsabilità della Società e tali comunque da pregiudicare in modo grave la prestazione del servizio ad essa affidato. In tal caso il Comune notificherà alla Società una diffida ed un invito ad adempiere, con il quale dovrà essere assegnato un termine congruo entro cui la Società dovrà rimuovere gli effetti dell'inadempimento e provvedere al ripristino della corretta gestione del servizio.

16. Foro competente

Tutte le controversie derivanti dall'interpretazione e/o esecuzione del presente contratto, nonché da eventuali patti integrativi, modificativi, esecutivi, purché compromettibili in arbitri, saranno risolte mediante arbitrato.

Il collegio è composto da tre arbitri, due dei quali nominati da ciascuna parte ed il terzo, con funzioni di presidente, nominato di comune accordo dai due arbitri di parte o, in difetto, su istanza della parte più diligente, dal Presidente del Tribunale di Brescia. Lo stesso Presidente del Tribunale nominerà l'arbitro per la parte in lite che non vi avrà provveduto nel termine previsto dall'art. 810 c. 1 c.p.c.

Il Collegio Arbitrale deciderà in via rituale e secondo diritto, senza formalità di procedura salvo il rispetto

delle norme inderogabili di cui agli artt. 806 e ss. del codice di procedura civile in materia di arbitrato rituale. La sede dell'arbitrato è fissata in Brescia.

17. Spese contrattuali

La stipulazione e la registrazione del presente atto ed i relativi oneri economici sono posti a carico della Società, dandosi atto che tutte le prestazioni conseguenti all'atto saranno assoggettate all'IVA.

18. Disposizioni transitorie

In attesa della voltura dei contatori delle utenze attualmente intestate al Comune e visto che è già stata erogata da parte del Comune la quota relativa alle spese condominiali per l'immobile di via Trieste, per l'anno 2020 il corrispettivo del servizio è stabilito in € 85.000,00 oltre IVA.