



**COMUNE DI FORNI AVOLTRI**  
**Provincia di Udine**

**SERVIZIO AFFARI GENERALI**

**CAPITOLATO SPECIALE PER L'AFFIDAMENTO del SERVIZIO DI SPORTELLO  
TURISTICO DEL COMUNE DI FORNI AVOLTRI**  
**2026/2028**

**1) OGGETTO DELL'APPALTO**

L'appalto ha per oggetto la fornitura di servizi a carattere turistico-promozionale da rendersi per le necessità e finalità di pubblico interesse, descritto ai successivi punti 3 e 4 del presente capitolato. Il Committente è il Comune di Forni Avoltri, di seguito Comune.

Il servizio dovrà essere fornito nei locali sede dell'Ufficio IAT del Comune di Forni Avoltri, siti in Corso Italia n. 22 al piano terra del Palazzo Municipale, di cui all'allegata planimetria, con modalità e orari di seguito indicati. Il Comune fornirà i locali, gli arredi, strumentazione tecnica e le utenze, così come attualmente presente nell'ufficio. A giudizio insindacabile del Comune potranno essere effettuate variazioni e/o sostituzioni di arredi e/o attrezzature, potranno essere installate apparecchiature elettroniche e ogni altra strumentazione che il Comune ritenga utile installare. L'Appaltatore potrà effettuare variazioni e/o sostituzioni di arredi e/o attrezzature solo previo accordo scritto con il Comune. Locali e attrezzature potranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità di cui al presente appalto.

**2) NATURA DEL RAPPORTO**

I servizi forniti oggetto del presente capitolato vengono resi in regime di appalto con l'assunzione di rischio d'impresa e dell'esatta e completa esecuzione dell'obbligazione da parte dell'Appaltatore mediante l'impiego di personale e mezzi nell'esclusiva disponibilità e secondo la propria autonomia organizzativa.

La gestione dei servizi viene assunta dall'Appaltatore in piena autonomia, a proprio rischio e senza alcuna rivendicazione possa essere avanzata verso il Comune in ordine alle risultanze economiche della propria attività imprenditoriale né alle proprie responsabilità.

L'Appaltatore dovrà quindi provvedere in proprio a tutte le azioni necessarie per il buon funzionamento dei servizi nel rispetto delle norme e disposizioni in materia, assumendosi *in toto* tutte le responsabilità discendenti dall'espletamento del servizio così come previste dal presente capitolato.

**3) FINALITA' DEL SERVIZIO**

Mantenere la rete con le diverse realtà presenti sul territorio comunale che a diverso titolo operano nel settore della promozione e dell'offerta turistica (amministrazione comunale, associazioni culturali e sportive, pro loco, operatori economici, ...) e con le analoghe realtà operanti nel resto della Carnia.

Coordinare la propria attività con l'attività svolta dalle altre strutture deputate all'informazione turistica sia sul territorio Carnico che in Regione (Agenzia PromoTurismoFVG e altri uffici di Accoglienza ed Informazione Turistica presenti sul territorio).

Svolgere una funzione di supporto al turista fornendo informazioni in modo esaurente e completo, proponendo le soluzioni adeguate a prolungare la sua permanenza sul territorio comunale offrendo, in base alle sue specifiche richieste e necessità, la possibilità di visitare anche altre realtà della Carnia. Predisponde adeguati e sempre aggiornati strumenti di informazione e di conoscenza del territorio.



**COMUNE DI FORNI AVOLTRI**  
**Provincia di Udine**

**SERVIZIO AFFARI GENERALI**

**4) ATTIVITA' DA SVOLGERE**

✓ *Attività di sportello turistico per il turista e il cittadino*

Garantire l'apertura al pubblico di uno sportello turistico comunale, situato nei locali individuati dall'Amministrazione comunale come dettagliato nel punto 1 del presente capitolato, dove:

- a. accogliere il turista, dargli assistenza e fornire informazione sulle opportunità turistiche in ambito culturale, gastronomico, sportivo ecc. e sulle disponibilità ricettive del Comune e delle altre realtà turistiche della Carnia;
  - b. distribuire il materiale informativo di produzione propria, fornito dalle realtà locali e dall'Agenzia PromoTurismoFVG;
  - c. gestire le telefonate e le mail in tempi rapidi.
- L'apertura al pubblico dello sportello, dovrà essere garantita per tutta la durata dell'appalto, e **dovrà essere il seguente:**

Gennaio	4 ore giornaliere per 4 giorni a settimana
Febbraio	4 ore giornaliere per 4 giorni a settimana
Marzo	Chiuso con esclusione della settimana di Pasqua
Aprile	Chiuso fino al 22, con esclusione della settimana di Pasqua; Dal 23 aperto 4 ore giornaliere per 4 giorni a settimana
Maggio	4 ore giornaliere per 4 giorni a settimana
Giugno	4 ore giornaliere per 4 giorni a settimana
Luglio	4 ore giornaliere per 6 giorni a settimana
Agosto	4 ore giornaliere per 6 giorni a settimana
Settembre	4 ore giornaliere per 4 giorni a settimana
Ottobre	Chiuso
Novembre	Chiuso
Dicembre	4 ore giornaliere per 4 giorni a settimana

- dovrà altresì essere garantita l'**apertura dello sportello nelle giornate di sabato e domenica in concomitanza di eventi particolari**, che saranno comunicati dall'Amministrazione comunale.

✓ *Attività di coordinamento*

**A livello locale – ambito comunale**

L'attività di coordinamento a livello locale prevede l'analisi dello specifico contesto comunale stilando un elenco delle strutture ricettive (alberghi, B&B, alberghi diffusi, ...), delle strutture deputate alla ristorazione (ristoranti, pizzerie, ...), associazioni sportive e di promozione sociale e culturale, delle realtà espositive pubbliche e private (musei, esposizioni permanenti e mostre) ecc. presenti sul territorio e la definizione delle caratteristiche dei servizi e delle iniziative offerti al turista.

Per mantenere le informazioni aggiornate, l'Appaltatore dovrà avere un contatto periodico con i soggetti come sopra individuati.

**A livello territoriale e regionale**

L'attività di coordinamento a livello territoriale prevede l'acquisizione, presso le altre strutture deputate all'informazione turistica, delle notizie relative alle specificità e alle possibilità offerte ai turisti negli altri comuni della Carnia. Sulla scorta di tali informazioni, presso l'ufficio, potranno essere proposte al visitatore tutta una gamma di possibilità offerte del territorio nei diversi ambiti, da quello paesaggistico e naturalistico (passeggiate, escursioni, percorsi naturalistici per bicicletta, ...) a quello culturale (mostre, realtà



**COMUNE DI FORNI AVOLTRI**  
**Provincia di Udine**

**SERVIZIO AFFARI GENERALI**

museali, concerti, ...) fino a quello gastronomico (ristoranti tipici, manifestazioni a carattere agroalimentare, ...).

Inoltre, al fine di assicurare un'attività di promozione ed informazione turistica uniforme agli standard di qualità del sistema regionale, l'Appaltatore dovrà tenere costanti contatti con gli uffici dell'Agenzia Regionale Turismo FVG e con l'Unione Territoriale Intercomunale della Carnia.

✓ ***Elaborazione di materiale informativo***

In accordo e su indicazione dell'Amministrazione comunale l'Appaltatore dovrà collaborare nella eventuale predisposizione di veicoli informativi, rivolti all'utenza turistica, con contenuti tematici specifici (sport, cultura, gastronomia, natura, tradizioni ed eventi) e relativi alla realtà comunale e dintorni. Nella preparazione di tale materiale particolare attenzione dovrà essere data al "Turismo accessibile" tenendo conto delle specifiche esigenze di un visitatore con disabilità fisica, ma anche dell'anziano, dei bambini e delle famiglie.

✓ ***Predisposizione testi e immagini per l'aggiornamento del sito comunale e della pagina Facebook***

In accordo e su indicazione dell'Amministrazione comunale l'Appaltatore dovrà collaborare alla predisposizione di testi ed immagini finalizzate all'aggiornamento della sezione dedicata al turismo del sito comunale e del profilo Facebook.

✓ ***Attività di monitoraggio dell'attività***

Dovrà essere realizzato un monitoraggio mensile relativo all'utenza turistica che ha usufruito del servizio di informazione dello sportello, ed in particolare andrà monitorato: numero di passaggi, numero di contatti telefonici e via e-mail, tipologia di turista, provenienza e informazione richiesta. È prevista anche l'elaborazione di un questionario di gradimento da sottoporre al visitatore.

**5) PERSONALE**

**Il presente appalto è sottoposto all'osservanza dell'art. 57 del D.Lgs. n. 36/2023 (Clausola sociale).**

L'apertura al pubblico dello sportello dovrà essere garantita da personale con profonda conoscenza delle realtà turistica, culturale e enogastronomica locale e Carnica in generale, conoscenza di sentieri, arrampicate e percorsi di bike e mountain-bike del Comune di Forni Avoltri e comuni vicini, conoscenza di almeno due lingua straniera, tra cui l'inglese, e della lingua friulana, ottime capacità comunicative, ottima conoscenza dei programmi informatici più diffusi. Per garantire la qualità del servizio richiesto dovrà essere impiegato personale qualificato, inquadrato nel CCNL Turismo livello contratto 5 o superiore.

Il Comune si riserva il diritto di recedere dal contratto nel caso fosse accertata l'inadeguatezza del personale assegnato allo svolgimento del servizio.

**6) OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE**

Sono a carico dell'Appaltatore i costi del personale e di gestione, quali l'acquisto di cancelleria e consumabili. Rimangono invece a carico del Comune le spese di riscaldamento, telefoniche, di fornitura e manutenzione pc e fotocopiatore multifunzione.

L'Appaltatore provvederà alla formale assunzione di idoneo e qualificato personale, che, per garantire la qualità del servizio richiesto, dovrà essere inquadrato nel CCNL Turismo livello contratto 5 o superiore. L'Appaltatore ha pertanto l'obbligo di applicare integralmente dal punto di



**COMUNE DI FORNI AVOLTRI**  
**Provincia di Udine**

**SERVIZIO AFFARI GENERALI**

vista assicurativo, normativo e retributivo ai propri operatori, sia dipendenti sia soci, il contatto di lavoro di categoria in vigore, riferito ai ruoli professionali richiesti.

L'Appaltatore è tenuto alla formazione e aggiornamento del personale impiegato nei servizi oggetto dell'affidamento.

In caso di assenza per qualsiasi motivo degli operatori preposto al servizio, l'Appaltatore dovrà immediatamente comunicare il nominativo della persona assente, la durata dell'assenza ed il nominativo del sostituto in possesso di analoga professionalità. L'Appaltatore dovrà provvedere pertanto, con massima urgenza, alla sostituzione in modo da garantire i servizi senza alcuna interruzione.

In caso di sospensioni del servizio per cause di forza maggiore (scioperi, calamità naturali, ecc.), l'Appaltatore si impegna a informare tempestivamente il Comune.

L'Appaltatore presenterà con cadenza mensile, entro il 10 del mese successivo, copia del cartellino delle ore prestate dal personale dipendente, come risultante da rilevatore elettronico delle presenze. A tale scopo, qualora ne avesse necessità, l'Appaltatore può chiedere al Comune la disponibilità del rilevatore elettronico delle presenze comunale.

Con cadenza quadriennale e a richiesta dell'Amministrazione comunale, l'Appaltatore fornirà una relazione dettagliata circa l'attività svolta allo sportello turistico e formulare ogni utile indicazione volta alla valorizzazione ottimale dell'attività di promozione turistica del territorio comunale.

L'Appaltatore, oltre all'esecuzione dei servizi oggetto del presente capitolato, si obbliga:

- a mantenere la corretta gestione dei locali di cui al precedente punto 1, nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza, di igiene e di quelle di sicurezza dei luoghi di lavoro;
- a custodire il decoro dei locali, con tutte le attrezzature incluse;
- a provvedere autonomamente alla pulizia dei locali, ivi comprese le vetrate;
- a rispondere in proprio per qualsiasi fatto pregiudizievole degli interessi morali ed economici del Comune imputati al personale addetto;
- a garantire la sicurezza del pubblico e tenere sollevato ed indenne il Comune da ogni e qualsiasi danno e responsabilità civile e penale nei confronti di terzi in conseguenza dello svolgimento delle attività relative al presente capitolato.

**7) SICUREZZA DEL LAVORO**

L'Appaltatore si obbliga all'osservanza di tutte le vigenti norme e prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro e tutela dei lavoratori e si impegna ad assolvere a tutti gli adempimenti previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e succ. mod. e int.

**8) CAUZIONE DEFINITIVA**

Ai sensi dell'art. 117 del D.lgs. n. 36/2023, ai fini della stipulazione del contratto l'Appaltatore dovrà prestare deposito cauzionale mediante presentazione di polizza fideiussoria o fideiussione bancaria. Il deposito cauzionale rimane vincolato per tutta la durata contrattuale ed è svincolato e restituito al contraente soltanto dopo la conclusione del rapporto contrattuale dell'impresa aggiudicataria.

**9) TEMPI DI REALIZZAZIONE**

**Il servizio dovrà essere avviato il 1° gennaio 2026, ovvero dalla data di sottoscrizione del contratto di aggiudicazione qualora successivo, e avrà fine del 31 dicembre 2028, con le modalità di apertura dello sportello come sopra meglio specificato.**



**COMUNE DI FORNI AVOLTRI**  
**Provincia di Udine**

**SERVIZIO AFFARI GENERALI**

**10) PENALI**

La mancata apertura dello sportello turistico comporterà una penale pari a € 20,00 (venti/00) per ogni giorno di chiusura.

L'inosservanza degli orari di apertura dello sportello turistico comporterà una penale tra i € 10,00 (dieci/00) e i € 100,00 (cento/00).

**11) CORRISPETTIVO**

Il corrispettivo riconosciuto all'Appaltatore per la durata del contratto sarà quello risultante dall'offerta presentata dall'Appaltare, che resterà fissa ed invariata per tutta la durata del rapporto contrattuale.

Con il suddetto corrispettivo l'Appaltatore si intende compensato di qualsiasi onere per l'espletamento dei servizi affidati senza alcun diritto a nuovi o maggiori compensi, fatto salvo l'eventuale attivazione del così detto "**quinto d'obbligo**", da concordare tra le parti in forma scritta, qualora ne sopravvenisse l'esigenza per necessità non programmabili al momento della stesura del presente capitolato.

Il corrispettivo dovuto all'Appaltatore dovrà essere pagato a fronte di regolare fattura emessa successivamente ai mesi di apertura e dovrà essere liquidato entro 30 gironi dalla presentazione della fattura, emessa con le modalità di cui alla Legge n. 244/2007 (fattura elettronica), mediante bonifico bancario sul c/c intestato all'Appaltatore.

La liquidazione della fattura è condizionata al positivo riscontro delle verifiche di legge.

Viene espressamente convenuto che il Comune potrà trattenere sul corrispettivo da corrispondere all'Appaltatore le somme necessarie ad ottenere il reintegro di eventuali danni già contestati all'Appaltare stesso o il rimborso di spesa a pagamento di penalità, come meglio dettagliati nel precedente punto 11.

**12) CONTROVERSIE**

Ogni controversia derivante e connessa al presente capitolato, che non si fosse potuta definire in via amministrativa, verrà devoluta all'Autorità Giudiziaria ordinaria (Foro del Comune Committente).

**13) SPESE CONTRATTUALI**

Qualsiasi spesa inherente il contratto, da stipularsi in forma pubblica amministrativa, e/o a questo conseguenziale, nessuna esclusa o eccettuata, è a carico dell'Appaltatore che assume inoltre a suo completo ed esclusivo carico tutte le imposte e le tasse relative al contratto di cui trattasi, con rinuncia al diritto di rivalsa comunque eventualmente derivatole nei confronti del Comune.

È fatta salva l'eventuale applicazione di agevolazioni fiscali previste per legge.

**14) TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

L'Appaltatore è responsabile del trattamento dei dati personali del Comune dei quali venga eventualmente a conoscenza nel corso dell'esecuzione dell'appalto, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 196/2003 e succ. mod. e int. E del Regolamento UE n. 679/2016. Tali dati potranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità strettamente connesse all'esecuzione del relativo contatto.

**15) NORMA FINALE**

L'Appaltatore dovrà informare gli operatori/referenti dell'obbligo di conoscenza e rispetto del Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Forni Avoltri, approvato con deliberazione giuntuale n. 121 del 01.10.2025.



**COMUNE DI FORNI AVOLTRI**  
**Provincia di Udine**

**SERVIZIO AFFARI GENERALI**

L'Appaltatore assume altresì l'impegno all'osservanza del Piano Triennale di Prevenzione della corruzione Trasparenza approvato ogni anno all'interno del PIAO del Comune di Forni Avoltri, da ultimo approvato con deliberazione giuntale n. 15 del 31.01.2025.

Per quanto non espressamente previsto e normato dal presente capitolato, si fa espresso richiamo alla documentazione di gara, al disciplinare di gare e si applicano le disposizioni di legge nazionali e regionali che disciplinano la materia.

Forni Avoltri,

Il Responsabile del Servizio Affari Generali  
Fulvio Sluga

