



REGIONE
PUGLIA

PUGLIA
FESR-FSE
2014/2020
Il futuro alla portata di tutti

POR PUGLIA 2014-2020

Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali

Azione 6.8 – Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche

AVVISO PUBBLICO

PER INTERVENTI A SOSTEGNO DELLA QUALIFICAZIONE E DEL POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE DEGLI INFO-POINT TURISTICI DEI COMUNI CHE ADERISCONO ALLA RETE REGIONALE

ANNUALITA' 2019



Sommario

Art. 1	Finalità dell'Avviso	5
Art. 2	Tipologia di interventi ammissibili	6
Art. 3	Soggetti ammissibili alla presentazione delle proposte	7
Art. 4	Periodo di realizzazione delle attività	7
Art. 5	Risorse disponibili	6
Art. 6	Modalità e termini di presentazione delle proposte. Documentazione da produrre	7
Art. 7	Iter procedurale e di valutazione delle proposte e criteri di selezione	8
Art. 8	Sportelli territoriali	12
Art. 9	Sottoscrizione del Disciplinare e obblighi a carico dei Soggetti Beneficiari	12
Art. 10	Spese ammissibili	14
Art. 11	Termini e modalità di Rendicontazione	15
Art. 12	Monitoraggio e controlli.....	12
Art. 13	Modalità di erogazione del contributo finanziario	14
Art. 14	Clausola di salvaguardia.....	14
Art. 15	Revoca e rinuncia	16
Art. 16	Tutela della Privacy e trattamento dei dati	16
Art. 17	Pubblicità	19
Art. 18	Responsabile del Procedimento	19
Art. 19	Diritto di accesso	19
Art. 20	Disposizioni finali	19

Il presente Avviso è adottato in coerenza con:

- Trattato istitutivo della Comunità Europea, ed in particolare gli articoli 87 e 88;
- Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 17 dicembre 2013, recante disposizioni comuni sul Fondo Europeo di Sviluppo Regionale, sul Fondo Sociale Europeo, sul Fondo di Coesione, sul Fondo Europeo Agricolo per lo Sviluppo Rurale e sul Fondo Europeo per gli Affari Marittimi e la Pesca e disposizioni generali sul Fondo Europeo di Sviluppo Regionale, sul Fondo Sociale Europeo, sul Fondo di Coesione e sul Fondo Europeo per gli Affari Marittimi e la Pesca, e che abroga il regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio;
- Regolamento (UE) n. 1301/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 17 dicembre 2013, relativo al Fondo Europeo di Sviluppo Regionale e a disposizioni specifiche concernenti l'obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione" e che abroga il regolamento (CE) n. 1080/2006;
- Regolamento delegato (UE) n. 240/2014 del 7 gennaio 2014 della Commissione, recante un codice europeo di condotta sul partenariato nell'ambito dei fondi strutturali e d'investimento europei (SIE), che definisce i principi essenziali e le buone prassi volte a garantire l'efficace organizzazione del partenariato e della *governance* a più livelli, basato sulla stretta collaborazione tra autorità pubbliche, parti economiche e sociali e pertinenti organismi della società civile, in attuazione dell'art. 5 del Reg. (UE) n. 1303/2013;
- Regolamento di esecuzione (UE) n. 288/2014 del 25 febbraio 2014 della Commissione, pubblicato sulla GUUE del 22/03/2014, recante modalità di applicazione del regolamento (UE) n. 1303/2013;
- Regolamento delegato (UE) n. 480/2014 della Commissione del 3 marzo 2014 che integra il regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca;
- Regolamento di esecuzione (UE) n. 821/2014 della Commissione, del 28 luglio 2014, recante modalità di applicazione del Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio per quanto riguarda le modalità dettagliate per il trasferimento e la gestione dei contributi dei programmi, le relazioni sugli strumenti finanziari, le caratteristiche tecniche delle misure di informazione e di comunicazione per le operazioni e il sistema di registrazione e memorizzazione dei dati;
- Regolamento di esecuzione (UE) n.1011/2014 del 22 settembre 2014 della Commissione, recante modalità di esecuzione del Regolamento (UE) n.1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio per quanto riguarda i modelli per la presentazione di determinate informazioni tra beneficiari e autorità di gestione, autorità di certificazione, autorità audit e organismi intermedi pubblicato nella GUUE L286 del 30 novembre 2014;
- Decisione di esecuzione della Commissione n. CCI 2014IT16M8PA001 del 29 ottobre 2014, che approva determinati elementi dell'Accordo di Partenariato 2014-2020 con l'Italia ai sensi dell'art. 14 del Regolamento (UE) 1303/2013;
- Decisione di esecuzione C(2015) 5854 final della Commissione Europea datata 13 agosto 2015 con cui si approva il Programma Operativo FESR FSE 2014-2020 della Regione Puglia (di seguito POR Puglia 2014-2020);
- Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);
- Decisione della Commissione n. 2351 del 11 aprile 2017 di approvazione delle modifiche del POR Puglia 2014-2020;
- Regolamento (Ue, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 luglio 2018 (c.d. Regolamento Omnibus) che modifica i regolamenti (UE) n. 1296/2013, (UE) n. 1301/2013, (UE) n. 1303/2013, (UE) n. 1304/2013, (UE) n. 1309/2013, (UE) n. 1316/2013, (UE) n. 223/2014, (UE) n. 283/2014 e la Decisione n. 541/2014/UE e abroga il regolamento (UE, Euratom) n. 966/2012.
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.;
- D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 (TUEL);
- Decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445 "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- Legge 29 marzo 2001, n. 135 recante "Riforma della legislazione nazionale del turismo";

- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come novellato dal D.Lgs. n. 101/2018 del 10 agosto 2018 "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio";
- D.Lgs. 7 marzo 2005 n.82 e ss.mm.ii. "Codice dell'amministrazione digitale"
- Legge 13 agosto 2010, n. 136 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia", come modificata dalla Legge n. 217/2010 di conversione del Decreto Legge n. 187/2010;
- D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" come modificato dal D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97 (Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della Legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della Legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle Amministrazioni Pubbliche);
- Accordo di Partenariato Italia 2014-2020 che definisce la strategia e le priorità di investimento per l'impiego dei fondi strutturali e di investimento europei (SIE) 2014-2020, approvato dalla Commissione Europea in data 29 ottobre 2014 con propria Decisione di esecuzione C (2014) 8021 finale;
- D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture";
- D.Lgs. n.56 del 19 aprile 2017 "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50";
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 22 del 5 febbraio 2018 che approva il "Regolamento recante i criteri sull'ammissibilità delle spese per i programmi cofinanziati dai Fondi Strutturali di investimento europei (SIE) per il periodo di programmazione 2014/2020";
- Legge Regionale 11 febbraio 2002, n.1, così come modificata dalla Legge Regionale 3 dicembre 2010, n. 18 recante "Norme di prima applicazione dell'art.5 della legge 29/03/2001, n.135 riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese;
- Legge Regionale n. 23 dell'1 agosto 2006 "Norme regionali per la promozione degli acquisti pubblici ecologici;
- Legge Regionale del 20 giugno 2008, n. 15 recante "Principi e linee guida in materia di trasparenza dell'attività amministrativa nella Regione Puglia";
- Decreto del Presidente della Giunta Regionale 22 febbraio 2011, n. 176, "Istituzione Agenzia Regionale del Turismo (ARET) denominata PUGLIAPROMOZIONE";
- Regolamento Regionale 13 maggio 2011, n. 9, "Regolamento di organizzazione e funzionamento di PUGLIAPROMOZIONE";
- Deliberazione di Giunta Regionale 20 dicembre 2012, n. 2873 "Linee guida relative a compiti, funzioni, criteri, procedure, ambiti operativi e territoriali degli Uffici IAT della Puglia, di cui alla legge regionale 11 febbraio 2002 n.1, così come modificata dalla legge regionale 3 dicembre 2010, n.18";
- Deliberazione di Giunta Regionale 6 ottobre 2015, n. 1735 concernente l'approvazione del POR Puglia 2014-2020 e di presa d'atto della Decisione di esecuzione C(2015) n.5854 finale della Commissione Europea del 13 agosto 2015;
- Deliberazione di Giunta Regionale 26 aprile 2016, n. 582 relativa alla presa d'atto della metodologia e dei criteri di selezione delle operazioni approvati dal Comitato di Sorveglianza del POR Puglia 2014/2020 ai sensi dell'art. 110 (2) del Reg. (UE) n. 1303/2013;
- Deliberazione della Giunta Regionale 07 giugno 2016, n. 833, con cui sono state attribuite le responsabilità delle Azioni del POR Puglia FESR-FSE 2014-2020 ai dirigenti delle Sezioni in cui è articolata la nuova organizzazione della Amministrazione regionale, tra cui l'assegnazione della responsabilità dell'Azione 6.8 al Dirigente della Sezione Turismo;
- Deliberazione di Giunta Regionale 21 dicembre 2016, n. 2063 avente ad oggetto "Adempimenti ai sensi del D.Lgs.n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali. Designazione dei Responsabili del Trattamento di dati personali in base al nuovo modello organizzativo MAIA";
- Deliberazione di Giunta Regionale 14 febbraio 2017, n. 191 recante "POR Puglia 2014/2020 – Asse VI – Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche. Approvazione Piano Strategico del

- Turismo 2016-2025, Piano Triennale 2017-2019 e Piano Annuale 2017, Schema di Accordo di cooperazione tra Regione Puglia e Agenzia Regionale del Turismo Puglia-promozione”;
- Deliberazione di Giunta Regionale 7 giugno 2017, n. 876 recante le *“Linee Guida relative al coordinamento e alla qualificazione del sistema dell’accoglienza turistica locale attraverso la Rete Regionale degli Uffici di informazione e accoglienza turistica dei Comuni”* con cui sono stati approvati gli standard minimi funzionali ed estetici per la gestione degli Info-point turistici comunali;
 - Determina Dirigenziale n. 39 del 21 giugno 2017 della Sezione Programmazione Unitaria che adotta il Documento descrittivo del Sistema di Gestione e Controllo del POR Puglia FESR-FSE 2014-2020 (Si.Ge.Co.) redatto ai sensi degli articoli 72, 73 e 74 del Regolamento (UE) n. 1303/2013 e successivi atti di approvazione delle modifiche ed integrazioni allo stesso;
 - Deliberazione di Giunta Regionale 20 giugno 2017, n. 977, con cui la Giunta Regionale ha preso atto delle modifiche apportate dal Comitato di Sorveglianza del POR PUGLIA 2014/2020 al documento *“Metodologia e dei criteri di selezione delle operazioni”*;
 - Deliberazione di Giunta Regionale 01 marzo 2018, n. 256, con cui è stato approvato il programma di interventi strategici relativi al biennio 2018-2019 a valere sull’Azione 6.8 POR Puglia 2014-2020 per un importo pari a € 24.060.000,00 per gli esercizi 2018 e 2019;
 - Deliberazione di Giunta Regionale 15 maggio 2018, n. 794, concernente il *“Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) – Variazione di bilancio. Nomina del Responsabile della Protezione dei dati”*.
 - Deliberazione di Giunta Regionale 29 maggio 2018, n. 909, avente ad oggetto *“RGPD 2016/679. Conferma nomina dei Responsabili del trattamento dei dati anche ai sensi del Part. 28 del RGPD e istituzione del Registro delle attività di trattamento, in attuazione del Part. 30 del RGPD”*.
 - Deliberazione di Giunta Regionale 5 luglio 2018, n. 1200 con cui è stato approvato il potenziamento del Piano Strategico del Turismo 2017-2019 e modificato l’Accordo di Cooperazione (DGR n. 191/2017), implementando le risorse con ulteriori € 4.250.000,00, a valere sull’Azione 6.8 POR Puglia 2014/2020 per gli esercizi 2018 e 2019.

Art. 1 Finalità dell’Avviso

1. Nell’ambito del Programma Operativo (PO) Puglia FESR-FSE 2014-2020, l’Asse prioritario VI *“Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali”* individua, a valere sul FESR, l’Azione 6.8 *“Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche”* che prevede il sostegno alla fruizione integrata delle risorse culturali e naturali e alla promozione e valorizzazione delle destinazioni turistiche e degli attrattori culturali e naturali concentrati sulle aree turisticamente rilevanti della Puglia, anche attraverso la promozione di sistemi turistici locali e *“club di prodotto”* connotati da specializzazioni tematiche e territoriali.
2. La Regione Puglia, attraverso il presente Avviso, intende, pertanto, promuovere la realizzazione di interventi finalizzati a potenziare, uniformare e qualificare il servizio di informazione e accoglienza turistica locale svolto dai **Comuni titolari di uffici Info-point turistici aderenti della Rete regionale**.
3. Gli interventi di potenziamento e qualificazione hanno lo scopo di migliorare la *travel experience* degli utenti degli Info-point turistici della Rete regionale, innescando processi virtuosi per il rafforzamento della reputazione della destinazione, in termini di soddisfacimento dei bisogni dei turisti (*customer satisfaction*) e per la capacità di incrementare servizi rivolti all’ecoturismo, contribuendo a:
 - ✓ accrescere la competitività della destinazione Puglia in Italia e all’estero;
 - ✓ aumentare i flussi di turisti nazionali e internazionali;
 - ✓ destagionalizzare l’offerta turistica, con l’intento di aiutare i territori pugliesi ad organizzarsi per un turismo che duri tutto l’anno favorendo, individuando e selezionando target di domanda potenziale in un quadro di sviluppo turistico sostenibile.
4. Il presente Avviso, dunque, persegue il raggiungimento dell’Obiettivo specifico 6h) *“Favorire il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche, attraverso la valorizzazione integrata di risorse e competenze territoriali”* a cui concorre l’Azione 6.8 (RA 6.8 dell’Accordo di Partenariato 2014/2020) e contribuisce al perseguimento dell’indicatore di output *“R603 - Progetti per la fruizione integrata e la promozione”*, di cui alla priorità di investimento 6.c *“Conservare, proteggere, promuovere e sviluppare il patrimonio naturale e culturale”*.

Art. 2 Tipologia di interventi ammissibili

1. Attraverso il presente Avviso si intende selezionare proposte progettuali relative all'implementazione, nell'annualità 2019, di interventi di qualificazione e potenziamento degli Info-point turistici della Rete regionale, di cui i Comuni proponenti siano titolari.
2. Le attività di potenziamento e qualificazione da realizzare devono sostanziarsi in:
 - **front-office** turistico: prolungamento degli orari di apertura degli Uffici rispetto all'orario ordinario;
 - **human factor**: introduzione di figure professionali qualificate con competenze specifiche;
 - **piano di comunicazione integrato on/off-line**: comunicazione web, social media marketing e customer service, realizzazione di materiale editoriale informativo;
 - **immagine coordinata**: adozione di badge e divise dal layout coordinato;
 - **animazione on-site**: realizzazione di attività culturali e/o artistiche ambientate nei locali stessi degli Info-point turistici o negli spazi immediatamente attigui;
 - **survey analysis**: rilevamento informatizzato dei dati sull'affluenza e sull'indice di gradimento.
3. In particolare, lo **human factor** è elemento centrale nella creazione della soddisfazione degli utenti. Sono i turisti soddisfatti che generano e contribuiscono a stimolare la buona reputazione della destinazione. Risulta, quindi, necessario qualificare le attività di front-office turistico attraverso la ricerca di figure professionali in grado di veicolare esperienze positive e uniche. Gli operatori devono, pertanto, possedere competenze specifiche (linguistiche, informatiche e di marketing territoriale), oltre che capacità empatiche e relazionali.
4. La **comunicazione on-line**, attraverso pagine Facebook e/o Instagram dedicate, è funzionale a garantire l'assistenza agli utenti in tempo reale (*social customer service*), intercettando nuovi target e spostando di fatto la conversazione con il turista dal telefono al web. La creazione di contenuti originali, testuali, oltre che foto e video, è indispensabile per comunicare le attività svolte quotidianamente dall'Info-point turistico e per "raccontare" ciò che la Puglia ha da offrire come destinazione turistica. La cura, l'attenzione, la tempestività nella risoluzione del problema sono oggi per il turista direttamente proporzionali alla soddisfazione che ne trarrà e al giudizio complessivo sulla destinazione, contribuendo a definirne la reputazione on-line. Tra le attività complementari, oltre che strumentali, alla qualificazione del processo dell'accoglienza turistica, vi è la **comunicazione off-line** da realizzare attraverso materiali editoriali e promozionali quali, ad esempio, *dépliant*, mappe, guide tematiche, *flyer*. Ciò garantisce l'accesso alle informazioni da parte di determinati target di utenza degli uffici Info-point turistici, consentendo di innescare processi di fidelizzazione e consolidamento della *brand identity*.
5. In merito alla realizzazione di **attività di animazione on-site** ambientate nei locali stessi degli Info-point turistici o negli spazi immediatamente attigui, si citano, a titolo esemplificativo, visite guidate, degustazioni, attività ricreative, videoproiezioni, installazioni creative, performance artistiche, anche attraverso eventuali supporti digitali. Particolare importanza rivestirà la capacità di incrementare i servizi rivolti ad un turismo ecosostenibile, ad esempio attraverso l'utilizzo ed il consumo di prodotti agro-alimentari del territorio rurale regionale, la valorizzazione di sistemi museali naturalistici e centri visita delle aree protette, ovvero il supporto alla mobilità lenta e sostenibile.
6. Funzionale al corretto svolgimento del servizio di informazione ed accoglienza turistica on-desk risulta anche il rilevamento dei dati (**survey analysis**) sull'affluenza e provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste e la gestione informatizzata di eventuali reclami. Tali informazioni, acquisite digitalmente attraverso specifici strumenti on-line costituiscono un riferimento essenziale per gli Enti locali del territorio nella pianificazione delle strategie locali e nella programmazione delle attività di comunicazione e fruizione turistica.

Le attività in parola devono essere erogate gratuitamente a turisti e visitatori e opportunamente calendarizzate (ad esempio, in concomitanza con eventi, festività o nei week-end), sì da risultare utili a stimolare la curiosità degli utenti, favorendo le visite e migliorando la *customer satisfaction* connessa alla fruizione dell'Info-point turistico stesso, potenziandone gli effetti.

Art. 3 Soggetti ammissibili alla presentazione delle proposte

1. Possono presentare proposta di candidatura, nei termini di cui al presente Avviso, i Comuni pugliesi che abbiano aderito alla Rete Regionale degli **Info-point turistici** e che, alla data di trasmissione della documentazione di cui al successivo articolo 6, si trovino nella seguente condizione:

- siano titolari di un Info-point turistico regolarmente istituito con apposito accordo stipulato con Pugliapromozione, previo nulla-osta della Sezione Turismo della Regione Puglia, e che risulti operativo e conforme agli standard minimi di qualità e funzionamento, ivi compreso l'adeguamento estetico dei locali, degli arredi e dei segni distintivi (art. 6 delle Linee Guida di cui alla DGR n. 876/2017);

Art. 4 Periodo di realizzazione delle attività

1. Lo svolgimento delle attività connesse agli interventi finanziabili a valere sul presente Avviso è articolato secondo la seguente periodizzazione:
 - **Periodo A:** dal 12 Luglio 2019 al 31 ottobre 2019;
 - **Periodo B:** dal 01 dicembre 2019 al 15 gennaio 2020.

Art. 5 Risorse disponibili

1. La dotazione finanziaria del presente Avviso ammonta complessivamente a **€ 730.000,00**, a valere sull'Azione 6.8 "Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche" - Asse VI del POR Puglia FESR- FSE 2014/2020.
2. Tale dotazione complessiva sarà declinata, in relazione alle attività da realizzarsi temporalmente, nel seguente modo:
 - a) **€ 500.000,00 complessivi per iniziative da svolgersi nel periodo A: "12 Luglio 2019 - 31 ottobre 2019"**
 - b) **€ 230.000,00 complessivi per iniziative da svolgersi nel periodo B: "01 dicembre 2019 - al 15 gennaio 2020"**

Ciascun progetto potrà essere finanziato, ai sensi del presente Avviso, per con un contributo massimo pari a:

- **€ 20.000,00 per il Periodo A**
- **€ 10.000,00 per il Periodo B**

Le spese eccedenti il limite massimo di contributo concedibile sono a carico del Soggetto proponente.

3. Gli importi di cui al punto 2.a) del presente articolo costituiscono limite massimo a valere sul singolo periodo; le eventuali somme non assegnate in relazione al periodo A andranno ad incrementare la dotazione finanziaria del periodo B.

Art. 6 Modalità e termini di presentazione delle proposte. Documentazione da produrre

1. Ai fini della partecipazione al presente Avviso, il Soggetto proponente deve compilare in ogni sua parte la seguente documentazione, la quale deve essere debitamente protocollata e sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante:
 - A. **Domanda di partecipazione (Allegato A.1** al presente Avviso) contenente i dati e le informazioni richieste, nonché la descrizione di quanto di seguito specificato (proposta progettuale):
 - a) Front-office e apertura al pubblico;
 - b) Human factor/attività on-desk;
 - c) Animazione on-site;
 - d) Immagine coordinata (adozione di badge e divise dal layout coordinato);
 - e) Piano di comunicazione integrato on/off-line;
 - f) Eventuale compartecipazione finanziaria del Soggetto proponente a copertura delle spese ammissibili riferite alle voci da a) ad e) come su indicate, da dettagliare nella proposta e nel relativo piano finanziario.Nella proposta devono, altresì, essere indicate le opzioni prescelte relative a orari e giorni di aperture degli Info-point turistici.
 - B. **Autocertificazione** di avvenuto adeguamento dell'Info-point turistico alle Linee Guida di cui alla DGR n. 876/2017, **attestazione di impegno** a copertura della quota di compartecipazione, ove prevista, nonché **scheda di rilevamento** su servizi e logistica dell'Info-point (secondo il format di cui all'**Allegato A.2** al presente Avviso).
 - C. Copia conforme dell'atto con cui è stato approvato il progetto proposto a finanziamento.

- 2 La predetta documentazione deve essere trasmessa, a pena di esclusione, esclusivamente in modalità telematica alla Regione Puglia – Sezione Turismo - all'indirizzo pec **avvisisezioneturismo@pec.rupar.puglia.it**, indicando in oggetto **"POR Puglia 2014-2020 – Asse VI - Azione 6.8 – Avviso Pubblico per interventi a sostegno della qualificazione e del potenziamento del servizio di informazione degli Info-point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete regionale"**.
- 3 La trasmissione della documentazione deve avvenire **nell'ambito** dei periodi di seguito rappresentati in relazione ad ogni singolo scaglione temporale, e comunque **entro e non oltre** i termini finali indicati:
 - I. **Periodo A:**
presentazione istanze dal 22.05.2019 al 06.06.2019 ore 12.00.59;
 - II. **Periodo B:**
presentazione istanze dal 01.09.2019 al 16.09.2019 ore 12.00.59;
- 4 La documentazione trasmessa **oltre i termini** di cui al punto precedente non sarà presa in considerazione e sarà automaticamente esclusa. Farà fede la ricevuta di accettazione, con relativa attestazione temporale (data e ora), generata dal Gestore della Posta Elettronica Certificata all'atto dell'invio da parte del Soggetto proponente.
- 5 Ciascun Soggetto proponente può presentare, in relazione al singolo periodo temporale di cui all'art. 4 punto 1 del presente Avviso, **un'unica domanda di partecipazione**;
- 6 E' consentita la partecipazione **per entrambi i periodi temporali** di cui all'art. 4 punto 1 del presente Avviso, se pur con **domande separate** prodotte nel rispetto dei termini di cui al punto 3 del presente articolo.

Art. 7 Iter procedurale e di valutazione delle proposte e criteri di selezione

1. La selezione delle proposte è effettuata secondo procedura **"a graduatoria"**.
2. **Per ogni scaglione temporale** di cui all'art. 4 punto 1 del presente Avviso, l'istruttoria è svolta da un'apposita Commissione di valutazione istituita con provvedimento del Dirigente dalla Sezione Turismo successivamente allo scadere dei rispettivi termini di presentazione delle proposte di candidatura così come definiti nell'art. 6 punto 3; ogni singola Commissione di valutazione sarà composta da 3 (tre) componenti - di cui uno con funzioni anche di segretario - individuati, in ragione delle competenze/esperienze professionali, nell'ambito della Regione Puglia o facendo ricorso al mercato.
3. L'iter istruttorio è articolato, **per ogni scaglione temporale**, come di seguito rappresentato:
 - I. **verifica di ammissibilità formale**, finalizzata ad accertare:
 - la completezza e regolarità formale della documentazione di cui all'art. 6 del presente Avviso;
 - il rispetto delle modalità e dei termini di trasmissione della predetta documentazione, secondo i dettami del presente Avviso (art. 6);
 - la conformità della documentazione alle prescrizioni del presente Avviso, nonché alla normativa vigente;
 - l'eleggibilità del Soggetto Proponente secondo quanto previsto dal presente Avviso (art. 3);Saranno **ritenute inammissibili** le candidature:
 - presentate da Soggetti diversi da quelli individuati dal presente Avviso (art. 3 punto 1);
 - prive di uno o più documenti di cui all'art. 6 del presente Avviso;
 - presentate attraverso modalità e modelli difformi da quelli contemplati nel presente Avviso;
 - presentate al di fuori dei termini definiti dall'art. 6 del presente Avviso.
 - II. **verifica di ammissibilità sostanziale**, (unicamente in relazione alle candidature che avranno favorevolmente superato la verifica di ammissibilità formale) finalizzata ad accertare il soddisfacimento dei seguenti criteri di ammissibilità sostanziale così come approvati dal Comitato di Sorveglianza del POR Puglia 2014/2020:
 - **Conformità comunitaria alle regole comunitarie e nazionali in materia di appalti e di Aiuti di Stato (generale);**
 - **Coerenza con l'obiettivo specifico 6.h "Favorire il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche, attraverso la valorizzazione integrata di risorse e competenze territoriali" a cui fa riferimento l'Azione 6.8 del POR Puglia (generale);**
 - **Coerenza con le aree turisticamente rilevanti individuate dalla Regione Puglia con DGR n. 2873/2012, ossia: Gargano e Daunia; Puglia imperiale, Bari e la costa; Valle d'Itria e Murgia dei trulli; Magna Grecia, Murgia e gravine; Salento (specifico Azione 6.8);**

Saranno **ritenute ammissibili** alla successiva fase di **valutazione tecnica e di sostenibilità ambientale** le

candidature che soddisfino tutti i precedenti criteri.

III. **valutazione tecnica e di sostenibilità ambientale** (unicamente in relazione alle candidature che avranno favorevolmente superato la verifica di ammissibilità sostanziale) effettuata sulla base dei criteri di seguito rappresentati:

CRITERI	SUB - CRITERI	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE(per SUB CRITERIO)	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE (per CRITERIO)	
VALUTAZIONE TECNICA	A. Qualità tecnica dell'operazione proposta con particolare riferimento al carattere integrato dell'intervento, alla collaborazione tra enti ed amministrazioni per l'implementazione di politiche e interventi comuni di promozione del territorio, al miglioramento della qualità dell'offerta e dei servizi per la fruizione e la promozione	A.1. Qualità e coerenza dell'articolazione della proposta progettuale, con particolare riferimento al numero delle unità addette al front-office e al grado di competenze linguistiche, informatiche e di marketing territoriale (Human factor/attività on-desk)	10	
		A.2. Completezza e adeguatezza dell'esplicitazione delle attività di animazione on-site da realizzare, con particolare riferimento alla descrizione dei contenuti ed all'indicazione delle tipologie, del numero e della localizzazione delle attività calendarizzate (Animazione on-site)	10	
		A.3. Adeguatezza della strategia di comunicazione on e off-line adottata, con particolare riferimento all'indicazione dei canali social utilizzati, alla descrizione del piano editoriale previsto, alla tipologia e numero di post settimanali, alla stampa di materiale promozionale (Piano di comunicazione integrato on/off line)	10	
		A.4. Front-office e apertura al pubblico. Qualità della proposta relativamente al prolungamento degli orari di apertura degli Info-point rispetto all'orario ordinario (Tabella 2)	15	
	B. Qualità economico-finanziaria, organizzativa e gestionale dell'operazione proposta	B.1. Modalità di adeguamento dell'immagine coordinata del personale, attraverso l'adozione di divise e badge identificativi, secondo il format condiviso, con indicazione del numero e della tipologia previste (Adozione immagine coordinata)	10	45
		B.2. Congruità del preventivo economico e coerenza delle singole voci di spesa rispetto alla proposta progettuale (Congruità del budget)	10	
		B.3. Compartecipazione finanziaria del Soggetto proponente (Tabella 3)	15	

CRITERI		SUB - CRITERI	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE(per SUB CRITERIO)	PUNTEGGIO MASSIMO ATTRIBUIBILE (per CRITERIO)
SOSTENIBILITA' AMBIENTALE	C. Capacità di incrementare servizi rivolti all'Ecoturismo	C.1. Realizzazione di attività di animazione capaci di incrementare i servizi rivolti ad un turismo ecosostenibile, ad esempio attraverso l'utilizzo e il consumo di prodotti agro-alimentari del territorio rurale regionale, la valorizzazione di sistemi museali naturalistici e centri visita delle aree protette ovvero il supporto alla mobilità lenta e sostenibile o attraverso utilizzo di materiali a basso impatto ambientale (es. stoviglie ecologiche, carta per materiale offline con marchi ecosostenibili)	5	10
	D. Capacità di favorire la destagionalizzazione e la delocalizzazione dell'offerta turistica per alleggerirne l'impatto sulle risorse naturali	D.1. Attivazione di progetti funzionali alla promozione di iniziative ed eventi culturali fuori dai circuiti tradizionali, con particolare attenzione alla diffusione di iniziative di contrasto o deterrenti all'abbandono dei rifiuti adottate dal soggetto proponente per la tutela dell'ambiente del territorio di competenza.	5	
TOTALE (A+B+C+D)				90

- Il punteggio massimo conseguibile in ordine alla griglia di valutazione è di 90/90 punti. Saranno considerate **ammissibili a finanziamento** le proposte che totalizzeranno un punteggio **non inferiore** a 54/90 (**soglia di sbarramento**).
- Per l'assegnazione dei punteggi relativi ai sub – criteri A.1, A.2, A.3, B.1, B.2, C.1 e D.1 sopra rappresentati, la Commissione di valutazione terrà conto della relazione tra il giudizio qualitativo di valutazione ed i coefficienti di seguito specificati, che dovranno essere moltiplicati per il corrispondente punteggio massimo stabilito per ciascun indicatore di valutazione (**Tabella 1**).

Tabella 1

Valutazione	Coefficienti di valutazione
Eccellente	1,0
Ottimo	0,9
Buono	0,8
Discreto	0,7
Sufficiente	0,6
Mediocre	0,5
Non adeguato	0,3
Non valutabile	0,0

- Per l'assegnazione del punteggio relativo al sub – criterio A.4 *“Front-office e apertura al pubblico. Qualità della proposta relativamente al prolungamento degli orari di apertura degli Info-point rispetto all’orario ordinario”*, la Commissione di valutazione farà riferimento alla **Tabella 2** sottostante.

Tabella 2

Front-office e apertura al pubblico. Qualità della proposta relativamente al prolungamento degli orari di apertura degli Info-point rispetto all'orario ordinario		
Opzioni	Annualità 2019 - Orari e giorni di apertura 12 Luglio 2019 al 31 ottobre 2019 PERIODO A (Art. 4 punto 1)	Punti
I.	Dal 12 Luglio 2019 al 31 Agosto Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, dal lunedì alla domenica, inclusi ponti e festivi. Dal 1 Settembre al 31 Ottobre - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	15
II.	Dal 12 Luglio 2019 al 31 Agosto - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i> Dal 1 Settembre al 31 Ottobre - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	10
III.	Dal 12 Luglio 2019 al 31 Agosto - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 23.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i> Dal 1 Settembre al 31 Ottobre - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	7
IV.	Dal 12 Luglio 2019 al 31 Agosto - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i> Dal 1 Settembre al 31 Ottobre - Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 20.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	5

Opzioni	Annualità 2019 - Orari e giorni di apertura 01 dicembre 2019 al 15 gennaio 2020 PERIODO B (Art. 4 punto 1)	Punti
I.	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 22.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	15
II.	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, venerdì, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al giovedì apertura ordinaria garantita.</i>	10
III.	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 21.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	7
IV.	Apertura con orario continuato dalle 09.00 fino alle 20.00, sabato e domenica, inclusi ponti e festivi. <i>Dal lunedì al venerdì apertura ordinaria garantita.</i>	5

- 7 Per l'assegnazione del punteggio relativo al sub – criterio B.3 **“Compartecipazione finanziaria del Soggetto proponente”**, la Commissione di valutazione farà riferimento alla **Tabella 3** di seguito riportata. Fermo restando quanto richiesto all'art. 6 punto 1 lett. B del presente Avviso, si specifica che l'eventuale compartecipazione finanziaria del Soggetto proponente dovrà essere dimostrata in sede di rendicontazione e non sarà oggetto di rimborso.

Tabella 3

CRITERIO DI VALUTAZIONE SECONDO L'INDICATORE DELLA COMPARTICIPAZIONE FINANZIARIA DEL SOGGETTO PROPONENTE	Punti max
Quota percentuale di compartecipazione rispetto all'importo complessivo del progetto.	%
Percentuale oltre il 20%	15
Percentuale dal 10% al 20%	8
Percentuale al di sotto del 10%	0

- 8 La Commissione di valutazione procederà, per le proposte che avranno superato la soglia di sbarramento, all'attribuzione di un ulteriore punteggio ricorrendo gli elementi di cui al seguente **criterio di premialità**, per l'assegnazione del quale si farà riferimento ai dati, relativi all'annualità 2018, elaborati dall'Osservatorio del Turismo di Pugliapromozione, come di seguito parametrati:

Arrivi turistici nel Comune in relazione all'annualità 2018	Punti max
Da 100.001 e oltre	10
Da 60.001 a 100.000	9
Da 30.001 a 60.000	5
Da 10.001 a 30.000	3

L'attribuzione del suddetto punteggio è funzionale al collocamento nelle graduatorie di cui al punto 10 del presente articolo.

- 9 A supporto dell'attività istruttoria relativa alla fase di **valutazione tecnica e di sostenibilità ambientale**, la Commissione di valutazione, per il tramite del Responsabile del Procedimento, richiederà ai Soggetti proponenti, informazioni e/o chiarimenti che si dovessero rendere necessari, assegnando un termine per provvedervi non superiore a 5 (cinque) giorni dal ricevimento della richiesta, pena l'attribuzione del punteggio sulla base della documentazione prodotta in fase di istanza.

Le suddette informazioni/chiarimenti devono essere trasmesse attraverso posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo avvisesezioneturismo@pec.rupar.puglia.it. e riportare la firma elettronica del Legale Rappresentante del Soggetto proponente; ai fini della verifica sul rispetto del termine farà fede la ricevuta di accettazione, con relativa attestazione temporale (data e ora), generata dal Gestore della Posta Elettronica Certificata all'atto dell'invio da parte del Soggetto proponente.

- 10 In caso di punteggio complessivo *ex aequo* conseguito da più candidature il criterio di prevalenza sarà quello dell'ordine cronologico rispetto alla trasmissione delle stesse (data e ora), ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 punto 4.
- 11 Al termine dell'attività istruttoria, il Dirigente della Sezione Turismo - Responsabile dell'Azione 6.8 del POR Puglia 2014/2020 - provvederà all'adozione dell'atto dirigenziale di approvazione della graduatoria con l'indicazione, in ordine decrescente di punteggio ottenuto, delle proposte ammesse a finanziamento e finanziabili (fino alla concorrenza della dotazione finanziaria di cui all' art. 5 del presente Avviso). La graduatoria indicherà, inoltre, sempre in ordine decrescente di punteggio ottenuto, le proposte ammissibili e non finanziabili per esaurimento fondi. Verrà, altresì, definito, nell'ambito dello stesso atto, l'elenco dei progetti che non hanno raggiunto la soglia di sbarramento di cui al punto 4 del presente articolo, con indicazione del punteggio attribuito, nonché l'elenco dei progetti esclusi dalla fase di valutazione tecnica e di sostenibilità ambientale con indicazione delle cause di esclusione.
- 12 L'atto dirigenziale di approvazione della graduatoria, pubblicato sul sito internet regionale www.regione.puglia.it - sezione Amministrazione trasparente e sul BURP, costituisce atto di ammissione a finanziamento e viene notificato a mezzo pec a tutti i Soggetti candidati.

Art. 8 Sportelli territoriali

- 1 Al fine di favorire la più ampia diffusione del presente Avviso sul territorio pugliese, sono operativi sportelli territoriali a cui i Comuni interessati possono rivolgersi per ricevere, dal personale dell'Agenzia regionale Pugliapromozione all'uopo dedicato e di cui la Sezione Turismo si avvale, le informazioni utili e funzionali alla presentazione delle istanze di candidatura.

I riferimenti del personale preposto sono i seguenti:

- Sede Bari: Ufficio Valorizzazione Tel. 080.58.21.426; E-mail: valorizzazione@viaggiareinpuglia.it
- Sede BAT: Luisa Rinaldi 0883.58.88.30; E-mail: l.rinaldi@viaggiareinpuglia.it
- Sede Brindisi: Giancarlo Zullino Tel. 0831.56.21.26; E-mail: brindisi.promozione@viaggiareinpuglia.it
- Sede Foggia: Luigi Fusco Tel. 0884.70.88.06; E-mail: foggia.promozione@viaggiareinpuglia.it
- Sede Lecce: Pantaleo Rollo Tel. 0832.31.41.17; E-mail: p.rollo@viaggiareinpuglia.it
- Sede Taranto: Cinzia Buonocunto Tel. 099.45.32.282; E-mail: taranto.promozione@viaggiareinpuglia.it; taranto.statistica@viaggiareinpuglia.it

Art. 9 Sottoscrizione del Disciplinare e obblighi a carico dei Soggetti beneficiari

1. In caso di ammissione a finanziamento, i Soggetti selezionati quali Beneficiari dovranno sottoscrivere apposito Disciplinare regolante i rapporti con la Regione Puglia (Allegato B.1) e trasmettere lo stesso al Responsabile dell'Azione 6.8, a mezzo pec all'indirizzo avvisesezioneturismo@pec.rupar.puglia.it, entro le ore 14.00.59 del quinto giorno lavorativo successivo alla notifica a mezzo pec dell'atto dirigenziale di ammissione a finanziamento di cui all'art. 7 punto 12.

La sottoscrizione del Disciplinare costituisce accettazione del finanziamento da parte dei Soggetti beneficiari e, ai sensi dell'Allegato XII, Sezione 3.2, al Reg. (UE) n. 1303/2013, quindi accettazione della loro inclusione nell'elenco delle

operazioni pubblicato ai sensi dell'art. 115 (2) del Reg. (UE) n. 1303/2013.

2. Il Disciplinare riporta e descrive, tra l'altro, i seguenti obblighi/impegni a carico del Soggetto beneficiario:
- rispettare, nelle diverse fasi di attuazione dell'intervento, la normativa comunitaria nazionale e regionale vigente in materia di appalti pubblici e sicurezza, nonché quella civilistica e fiscale;
 - garantire l'applicazione della normativa prevista in materia di informazione e pubblicità per gli interventi cofinanziati da Fondi Strutturali, con particolare riferimento all'Allegato XII del Reg. (UE) n. 1303/2013 ed al Reg. (UE) n. 821/2014;
 - rispettare le disposizioni comunitarie e nazionali vigenti in materia di contabilità separata o di adeguata codificazione contabile per tutte le transazioni relative all'intervento oggetto di finanziamento;
 - applicare e rispettare le disposizioni di cui alla Legge regionale 26.10.2006, n. 28 in materia di contrasto al lavoro non regolare, nonché i CCNL di riferimento, anche attraverso specifiche disposizioni inserite nei bandi di gara per l'affidamento di attività a terzi;
 - applicare e rispettare le disposizioni in materia di pari opportunità, laddove applicabili;
 - applicare e rispettare, in quanto pertinenti, le disposizioni in materia di trasparenza dell'azione amministrativa contenute nella L.R. 20 giugno 2008, n. 15;
 - rispettare il divieto di doppio finanziamento delle attività (ad es. nell'eventualità di spese relative a ospiti coinvolti in più progetti da realizzarsi in periodi consecutivi o concomitanti);
 - rispettare le norme in tema di ammissibilità delle spese;
 - rispettare gli obblighi di registrazione e aggiornamento dei dati nel Sistema Informativo (MIRWEB 2014-2020);
 - trasmettere i dati di monitoraggio finanziario, procedurale e fisico secondo quanto definito dalla Regione (MIRWEB 2014-2020) relativi all'attuazione dell'operazione finanziata. A tal riguardo il referente del Soggetto beneficiario per il monitoraggio è il rappresentante legale dell'Ente o suo delegato, ed è responsabile del trasferimento dei dati procedurali, di avanzamento fisico e finanziario alla Regione, oltre che della correttezza e completezza dei medesimi dati;
 - rispettare le procedure e i termini di rendicontazione nelle modalità di cui all'art. 11 del presente Avviso;
 - conservare e rendere disponibile la documentazione relativa all'operazione ammessa a contributo finanziario, ivi compresi tutti i giustificativi di spesa, nonché consentire le verifiche in loco a favore delle autorità di controllo regionali, nazionali e comunitarie per il periodo previsto dall'art. 140 del Reg. (UE) n. 1303/2013 (tre anni a decorrere dal 31 dicembre successivo alla presentazione dei conti nei quali sono incluse le spese dell'operazione), salvo diversa indicazione in corso d'opera da parte della Regione;
 - rispettare il cronoprogramma dell'intervento;
 - comunicare tempestivamente l'eventuale rinuncia al contributo.
3. Inoltre, i Soggetti beneficiari, in qualità di attuatori delle attività di potenziamento e qualificazione degli Info-point turistici, sono tenuti a:
- realizzare l'attività medesima così come approvata, nel rispetto delle procedure previste dalla normativa nazionale e comunitaria, anche con riferimento alla normativa in materia di appalti pubblici (specificamente, Decreto Legislativo n. 50/2016 e successive modifiche ed integrazioni e Linee guida dell'Anac), alla normativa in materia di pubblico impiego, nonché agli obblighi di pubblicità di cui al Reg.(UE) n. 1303/2013;
 - caratterizzare tutti gli output relativi alle attività finanziate con i loghi dell'Unione Europea e l'indicazione del fondo FESR, nonché con i loghi del POR Puglia FESR-FSE 2014/2020 (contenente il riferimento all'Asse VI - Azione 6.8), della Regione Puglia e Puglia 365, nel rispetto del cromatismo originale e delle proporzioni, dei loghi, nonché con l'indicazione del **titolo della proposta progettuale**.
Apposito kit di comunicazione sarà fornito in occasione della notifica dell'atto di ammissione a finanziamento.
Al fine di veicolare il messaggio promozionale sui social network, i Soggetti beneficiari dovranno inserire i contenuti testuali, video o fotografici sui social con la seguente etichetta *#weareinpuglia*.
 - sottoporre ai turisti un questionario di gradimento per valutare la performance, l'efficacia, l'efficienza, l'impatto, la sostenibilità del progetto, per confrontare i risultati ottenuti con quelli previsti e per introdurre eventuali processi di cambiamento nella realizzazione del progetto stesso (**survey analysis**);
 - raccogliere e trasmettere tempestivamente alla Sezione Turismo eventuali reclami da parte dei visitatori dell'Info-point turistico concernenti qualsivoglia problematica relativa a disservizi lamentati dai visitatori stessi;
 - garantire, per le attività di comunicazione e promozione delle iniziative, l'adeguamento al layout di cui alla proposta ammessa a finanziamento.

Art. 10 Spese ammissibili

1. Le spese ammissibili a contribuzione finanziaria sono quelle definite dal Reg. (UE) 1303/2013, dalla normativa nazionale di riferimento (DPR 5 febbraio 2018, n. 22) e dalle norme specifiche relative al Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR) di cui al Reg. (UE) n. 1301/2013; l'Avviso prevede quale forma di sostegno il rimborso dei costi ammissibili effettivamente sostenuti e pagati dal Soggetto beneficiario (art. 67 (1) lett. a) del Reg. (UE) n. 1303/2013).
2. Sono ammissibili le spese funzionali alla realizzazione dell'intervento, sia quelle relative alle attività svolte nel periodo temporale di riferimento (di cui all'art.4) che quelle connesse alle attività direttamente in capo al Soggetto beneficiario, così come declinate nella proposta ammessa a finanziamento.
3. In particolare, sono ammissibili le spese sostenute dal Soggetto beneficiario nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici, per servizi e/o forniture di beni non durevoli; nello specifico:
 - **attività di informazione ed accoglienza** da svolgere negli Info-point da parte di operatori qualificati selezionati;
 - **servizio di animazione on-site** (all'interno dell'Info-point turistico o negli spazi attigui) quale, a titolo esemplificativo, quello concernente installazioni creative, videoproiezioni, attività laboratoriale e ricreativa, performance artistiche, anche attraverso eventuali supporti digitali;
 - **fornitura di badge e divise** come da layout allegato al presente Avviso (**Allegati C.3 e C.4**);
 - **stampa di materiale promozionale**;
 - **servizio di comunicazione/promozione on line.**
4. Sono altresì da ritenersi ammissibili, ai sensi del presente Avviso, le spese per personale non dipendente del Soggetto beneficiario preposto allo svolgimento di attività di coordinamento, da riconoscersi nella misura massima del 10% dell'importo della proposta progettuale ammessa.
5. Non sono consentite variazioni dei contenuti essenziali della proposta approvata né degli obiettivi e delle finalità della stessa, mentre sono possibili eventuali variazioni non sostanziali, previa autorizzazione della Regione su richiesta formulata dal RUP del Soggetto beneficiario.
Per **variazioni non sostanziali** si intendono le modifiche che riguardino:
 - le date e **non** il numero degli eventi programmati di animazione on-site;
 - i contenuti del piano editoriale social;
 - le variazioni finanziarie delle voci di spesa del budget relativo alla proposta approvata che non superino il 10% del valore complessivo dell'importo della stessa, fermo restando il limite del tetto massimo di finanziamento concesso di cui al provvedimento di approvazione della proposta e nel rispetto in ogni caso del limite massimo di spesa previsto per le spese di coordinamento.
6. **Non sono ritenute ammissibili**, ai sensi del presente Avviso:
 - spese per personale dipendente del Soggetto beneficiario;
 - spese per segreteria degli Info-point;
 - spese per consumi relativi alle utenze necessarie ad assicurare l'apertura al pubblico (energia elettrica, acqua, ecc.);
 - rimborsi spese per trasferte;
 - spese per arredi e/o opere murarie;
 - spese per manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali relativi agli Info-point;
 - spese generali.
7. Sono da considerarsi altresì **non ammissibili** le spese per ammende, penali e controversie legali, nonché i maggiori oneri derivanti dalla risoluzione delle controversie sorte, compresi gli accordi bonari e gli interessi per ritardati pagamenti, nonché le spese relative all'acquisizione di beni e/o servizi che siano stati già oggetto di sostegno finanziario a valere su fondi regionali, nazionali o comunitari.
8. L'imposta sul valore aggiunto (IVA) è spesa ammissibile, solo se realmente e definitivamente sostenuta dal Soggetto beneficiario e solo se questa non sia recuperabile, nel rispetto della normativa nazionale di riferimento;
9. Per tutte le spese non specificate nel presente articolo o per la migliore specificazione di quelle indicate, si rinvia alle disposizioni di cui al Reg. (UE) n. 1303/2013 e ss.ii.mm., nonché al *"Regolamento recante i criteri sull'ammissibilità delle spese per i programmi cofinanziati dai Fondi Strutturali di investimento europei (SIE) per il periodo di programmazione 2014/2020"* di cui al D.P.R. n. 22 del 5 febbraio 2018 (ai sensi dell'articolo 65 e 67, paragrafo 1, del Reg. (UE) n. 1303/2013).
10. Le spese non ammissibili ai sensi del presente Avviso e della normativa vigente rimangono a carico del Soggetto beneficiario.
11. Le eventuali economie rivenienti dal progetto rimangono nella disponibilità della Regione Puglia.

Art. 11 Termini e modalità di rendicontazione

1. La rendicontazione delle spese sostenute per la realizzazione delle attività relative alla proposta ammessa a finanziamento dovrà essere effettuata attraverso il sistema informativo MIRWEB e *Easycheck* e, contestualmente, trasmessa alla struttura regionale competente, a mezzo pec - all'indirizzo avvisisezioneturismo@pec.rupar.puglia.it - con oggetto: "POR Puglia 2014-2020 –Asse VI - Azione 6.8 – **Rendicontazione Avviso Pubblico per interventi a sostegno della qualificazione e del potenziamento del servizio di informazione degli Info-point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete Regionale**", entro i seguenti termini:
 - A. **29.02.2020 per proposte ricadenti nello scaglione temporale dal 12 Luglio 2019 al 31 ottobre 2019;**
 - B. **15.05.2020 per proposte ricadenti nello scaglione temporale dal 01 dicembre 2019 al 15 gennaio 2020.**
2. La rendicontazione dovrà essere effettuata valorizzando le specifiche sezioni del sistema informativo MIRWEB e *Easycheck* ed inviando a mezzo pec, secondo le modalità di cui al precedente punto 1 del presente articolo, la seguente documentazione:
 - 2.1 Nota di trasmissione della documentazione di cui ai successivi punti, contenente l'indicizzazione dei suddetti documenti e l'indicazione delle somme richieste;
 - 2.2 Riepilogo delle spese sostenute, articolato per categorie di spesa e riportante, per ogni singola voce, gli importi previsti nel budget della proposta progettuale approvata e quelli effettivamente sostenuti a consuntivo (secondo il format di cui **all'Allegato C.1**);
 - 2.3 **Dossier di operazione (Allegato C.2)** contenente, **per ogni singola procedura attivata**:
 - ✓ copia degli atti amministrativi adottati dal Soggetto beneficiario (dalla fase di avvio della procedura alla fase di pagamento delle spese alla stessa connesse);
 - ✓ copia dei giustificativi di spesa (fatture, ricevute, etc.) e dei correlati giustificativi di pagamento (mandati, F24, etc.) con evidenza dell'intervenuta quietanza degli stessi;
 - ✓ relazioni sulle attività svolte e *time sheet* (ove previsti dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari in materia di ammissibilità della spesa in relazione alla tipologia di attività)
 - ✓ evidenze oggettive delle attività immateriali realizzate.
 - 2.4 **Relazione finale** concernente tutte le attività svolte per la realizzazione della proposta progettuale approvata, con precipua indicazione dei risultati conseguiti;
 - 2.5 **Questionario di gradimento** (secondo il format di cui **all'Allegato C.5**) sottoposto agli utenti (*survey analysis*);
 - 2.6 **Output prodotti**, come di seguito specificati, corredati dei loghi e dall'indicazione del POR Puglia 2014/2020 – Asse VI – Azione 6.8:
 - ✓ tabulati concernenti la rilevazione dei dati relativi all'affluenza e alla *customer satisfaction* (in formato digitale e conformi alle indicazioni fornite dall'Ufficio Osservatorio di Pugliapromozione);
 - ✓ immagini fotografiche/video documentanti l'erogazione del servizio di accoglienza/front e quello di animazione on-site (le immagini fotografiche devono essere prodotte in formato JPG e PDF; i video in formato MP4 – Full HD 16:9);
 - ✓ locandine, manifesti, eventuale altro materiale promozionale (in formato JPG e PDF);
 - ✓ documentazione fotografica relativa alle divise e badge oggetto di finanziamento (in formato JPG e PDF),
 - ✓ ulteriore materiale prodotto al fine di realizzare l'immagine coordinata e per dare attuazione al piano di comunicazione integrato;
 - ✓ screenshot delle pagine Facebook/Instagram attraverso cui si evidenzino le attività di comunicazione social e l'adozione del layout grafico fornito in relazione alla proposta progettuale ammessa a finanziamento (in formato JPG e PDF).
3. In caso di compartecipazione finanziaria, il Comune è tenuto a fornire precisa evidenza delle attività realizzate con risorse proprie producendo ogni documento all'uopo necessario.
4. Si precisa che, nel rispetto del divieto di cumulo e per evitare il doppio finanziamento, i documenti giustificativi di spesa e di pagamento devono indicare, rispettivamente nella descrizione e nella causale, oltre che il CUP e gli elementi previsti dalla normativa vigente in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, anche le informazioni minime essenziali dell'operazione, quali il titolo del Progetto, il Programma di riferimento, etc. (ad esempio: POR Puglia 2014-2020 – CUP _____ Titolo progetto " _____ " – Asse _____ - Azione _____).

Inoltre, per i giustificativi di spesa, occorre indicare l'importo per il quale gli stessi sono rendicontati a valere sul Progetto (Documento contabile rendicontato per l'importo di € _____, __ a valere sul POR Puglia 2014-2020 – Azione _____ – Titolo progetto " _____ ") e nel caso in cui gli stessi siano nativi digitali e si proceda alla sola conservazione elettronica, è necessario che il Soggetto beneficiario allegghi, per ogni giustificativo di spesa rendicontato, dichiarazione resa ai sensi del DPR 445/2000 in cui si attesti, con riferimento alla specifica fattura, le informazioni che non è stato possibile indicare nel documento originale.

Art. 12 *Monitoraggio e controlli*

1. Nei termini di cui all'art. 11 punto 2 del presente Avviso ed ai fini del rimborso delle spese ritenute ammissibili sostenute dal Soggetto beneficiario, questi dovrà provvedere a:
 - a. iscrivere il RUP nel sistema di monitoraggio MIRWEB all'indirizzo www.mirweb.regione.puglia.it;
 - b. comunicare, mediante pec all'indirizzo avvisisezioneturismo@pec.rupar.puglia.it, l'avvenuta iscrizione del RUP, onde consentire la creazione del progetto nel sistema MIR ed il successivo trasferimento dello stesso al RUP indicato;
 - c. registrare nel sistema MIRWEB e in *Easycheck*, a cura del RUP, tutte le informazioni amministrative e contabili relative al progetto;
 - d. implementare tutti i dati procedurali e di gara sulla piattaforma *Easycheck* secondo le indicazioni contenute nel Manuale disponibile sulla relativa piattaforma;
 - e. inviare il rendiconto finale tramite sistema MIRWEB entro i termini indicati all'art. 11 punto 1.
2. Il Soggetto beneficiario provvederà a fornire alla Regione, per via telematica, dati e documentazione relativa alla realizzazione dell'intervento mediante il sistema MIRWEB e *Easycheck* messi a disposizione dalla Regione, nonché a mezzo posta elettronica certificata (PEC) così come indicato all'art. 11, salvo diverse, successive e specifiche disposizioni della Regione.
3. La trasmissione dei dati e della documentazione di cui al punto precedente costituiscono condizione necessaria per l'erogazione da parte della Regione del contributo finanziario, ferme restando le necessarie verifiche sulla rendicontazione prodotta e sull'ammissibilità della spesa.
4. Nell'eventualità in cui nei termini di cui all'art. 11 punto 1 non sia pervenuta la rendicontazione della spesa e non sia intervenuta alcuna comunicazione formale in ordine ad eventuali giustificate motivazioni ostantive all'invio della stessa, la Regione potrà procedere alla revoca del finanziamento.
5. La Regione Puglia si riserva il diritto di esercitare, in ogni tempo e con le modalità che riterrà opportune, verifiche e controlli sull'avanzamento fisico finanziario e procedurale dell'intervento realizzare finanziato; tali verifiche non sollevano, in ogni caso, il Soggetto beneficiario dalla piena ed esclusiva responsabilità della regolare e perfetta esecuzione dell'intervento stesso.
6. Le verifiche effettuate potranno riguardare esclusivamente i rapporti che intercorrono con il Soggetto beneficiario; la Regione Puglia rimane estranea ad ogni rapporto comunque nascente con terzi in dipendenza della realizzazione dell'intervento.
7. In sede di controllo, nel caso di accertamento del mancato pieno rispetto delle disposizioni normative di livello comunitario, nazionale e regionale, anche se quanto riscontrato non comporti situazioni penalmente rilevanti, la Regione potrà procedere, in relazione all'impatto finanziario dell'irregolarità accertata, alla revoca parziale o totale del finanziamento concesso, nonché al recupero delle eventuali somme già erogate.

Art. 13 *Modalità di erogazione del contributo finanziario*

1. Il contributo concesso sarà erogato **in un'unica soluzione a saldo**, previa verifica dell'ammissibilità delle spese rendicontate dal Soggetto beneficiario secondo le modalità ed i termini di cui al precedente art. 11.

Art. 14 *Clausola di salvaguardia*

1. Fino all'adozione del provvedimento di concessione del finanziamento, la Regione Puglia si riserva il diritto di revocare in ogni momento il presente Avviso e gli atti conseguenti senza che i Soggetti Proponenti possano avanzare alcuna pretesa in ordine al finanziamento dell'intervento candidato.

Art. 15 *Revoca e rinuncia*

1. La Regione Puglia potrà procedere alla revoca del contributo finanziario qualora il Soggetto beneficiario nei seguenti casi:
 1. violazione delle disposizioni del presente Avviso, del Disciplinare sottoscritto, delle leggi, regolamenti e disposizioni amministrative vigenti;
 2. negligenza, imperizia o altro comportamento che comprometta la tempestiva esecuzione e/o la buona riuscita dell'intervento finanziato;

3. mancato avvio o mancato completamento dell'operazione finanziata.
 4. mancata caratterizzazione degli output di cui all'art. 9 punto 3 del presente Avviso.
2. E' facoltà del Soggetto beneficiario rinunciare alla realizzazione dell'intervento relativo alla proposta finanziata; in tal caso dovrà comunicare tempestivamente tale volontà alla Regione Puglia – Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio - Sezione Turismo, all'indirizzo PEC: **avvisisezioneturismo@pec.rupar.puglia.it**.
 3. Nel caso di revoca, ovvero di rinuncia, il Soggetto beneficiario è obbligato a restituire alla Regione le somme ricevute, maggiorate degli interessi legali, restando a totale carico del medesimo Beneficiario tutti gli oneri relativi all'intervento.
 4. Nel caso di revoca, ovvero di rinuncia, restano a totale carico del Soggetto beneficiario tutte le spese sostenute relative all'intervento.

Art. 16 Tutela della Privacy e trattamento dei dati

1. Ai sensi della normativa in vigore in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003 e ss.mm.ii., Regolamento (UE) 2016/679) la Regione Puglia informa che i dati forniti, contenuti nella domanda di finanziamento e nei relativi allegati, saranno utilizzati esclusivamente per le finalità connesse alla gestione del presente Avviso. All'uopo, si offre la seguente informativa.
2. Il trattamento dei dati avviene secondo le norme del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 e del D.Lgs. n. 196/2003 così come novellato dal D.Lgs. n. 101/2018;
3. Il titolare del trattamento dati è la Regione Puglia, con sede in Bari - Lungomare Nazario Sauro n. 33, legalmente rappresentata dal Presidente pro tempore della Giunta regionale.
4. Il responsabile del trattamento per i dati inerenti i procedimenti in carico alla Sezione Turismo è il Dirigente pro tempore della Sezione stessa, che può essere contattato all'indirizzo e mail servizioturismo@pec.rupar.puglia.it
5. Il Responsabile della protezione dei dati ("RDP"), nominato con DGR n. 794/2018 è l'avv. Silvia Piemonte, contattabile inviando una mail all'indirizzo rpd@regione.puglia.it.
6. Oggetto del trattamento sono i dati personali e/o identificativi e non sensibili (in particolare nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, e-mail, pec, codice fiscale, partita IVA), i dati di identificazione elettronica, i dati di identificazione rilasciati dai servizi pubblici, i dati patrimoniali, i dati reddituali, in seguito anche "dati", comunicati durante le varie fasi del procedimento relativo al finanziamento dei progetti di cui al presente Avviso.
7. Il trattamento dei dati è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici, nell'attuazione, gestione, monitoraggio del presente Avviso finanziato a valere POR Puglia 2014-2020, pertanto non è necessaria la raccolta del consenso degli interessati.
8. Laddove il Soggetto proponente fosse beneficiario del finanziamento, le informazioni di cui sopra potranno essere pubblicate sui siti internet istituzionali della Regione Puglia, in ottemperanza agli obblighi di pubblicità prescritti dalla legge Regionale del 20 giugno 2008, n.15 "Principi e linee guida in materia di trasparenza dell'attività amministrativa nella Regione Puglia", dalla normativa comunitaria, nonché dalla normativa sulla trasparenza amministrativa (Decreto legislativo n.33/2013) .
9. I dati forniti saranno sottoposti a trattamento sia cartaceo, sia elettronico e/o automatizzato, e saranno archiviati presso la Sezione competente per l'operazione, nonché inseriti nelle banche dati regionali, anche per il tramite delle società in house.
10. I dati potranno essere comunicati agli Enti Pubblici preposti per legge a consentire le verifiche dei requisiti soggettivi ed oggettivi per la partecipazione all'Avviso, nonché alle autorità di controllo regionali, nazionali e comunitarie. I dati trattati saranno, altresì, pubblicati nelle pagine dell'Ente (Amministrazione Trasparente, Albo Pretorio e simili), in banche dati nazionali, nell'elenco dei beneficiari e potranno essere trasmessi ad altri soggetti (es. controinteressati, partecipanti al procedimento, altri richiedenti) in caso di richiesta di accesso ai documenti amministrativi.
11. Il trattamento dei dati avverrà per le finalità relative al procedimento amministrativo per il quale gli stessi sono stati comunicati e per il tempo necessario a gestire il presente Avviso, fermo restando che, il Titolare tratterà i dati personali contenuti nei documenti relativi alle operazioni finanziate dal presente Avviso per un periodo di 10 anni a decorrere dalla data di conclusione dell'operazione e in una forma tale da consentire l'identificazione delle

persone interessate solo per il periodo necessario al conseguimento delle finalità per le quali i dati sono rilevati o successivamente trattati.

12. Per quanto concerne, invece, il trattamento dei dati ai fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, ai dati sarà applicato l'art. 89 del GDPR, e, ove sia possibile senza pregiudicare gravemente o rendere impossibile il conseguimento di tali finalità, saranno introdotte misure tecniche ed organizzative al fine di garantire il principio della minimizzazione dei dati.
13. I dati potranno essere resi trattati da dipendenti e collaboratori del Titolare o da eventuali Responsabili esterni del trattamento, nella loro qualità di autorizzati al trattamento e/o di amministratori di sistema.
14. Il conferimento dei dati ha natura facoltativa e si configura più esattamente come onere, nel senso che il richiedente il contributo, se intende partecipare all'Avviso, deve rendere la documentazione ed i dati richiesti dall'Amministrazione in base alla vigente normativa.
15. Il mancato conferimento dei dati, nei termini e nei modi richiesti, comporta l'esclusione dai benefici di cui all'Avviso pubblico, o la decadenza dalla eventuale assegnazione del contributo.
16. Ai sensi della vigente normativa in materia di dati personali, l'interessato ha, tra gli altri, il diritto di:
 - ✓ ottenere: la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che li riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile; l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati;
 - ✓ chiedere: l'accesso ai propri dati personali ed alle informazioni relative agli stessi; l'aggiornamento, ovvero la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione dei dati personali che lo riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del GDPR e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo); la limitazione del trattamento dei propri dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del GDPR);
 - ✓ opporsi, in qualsiasi momento, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei propri dati personali al ricorrere di situazioni particolari che lo riguardano;
 - ✓ revocare il consenso in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul consenso per una o più specifiche finalità e riguardi dati personali comuni (ad esempio data e luogo di nascita o luogo di residenza), oppure particolari categorie di dati (ad esempio dati che rivelano l'origine razziale, le opinioni politiche, le convinzioni religiose, lo stato di salute o la vita sessuale). Il trattamento basato sul consenso ed effettuato antecedentemente alla revoca dello stesso conserva, comunque, la sua liceità;
 - ✓ proporre reclamo a un'autorità di controllo (Autorità Garante per la protezione dei dati personali – www.garanteprivacy.it).
17. E' possibile in qualsiasi momento esercitare i propri diritti inviando:
 - ✓ una raccomandata a/r a Regione Puglia – Sezione Turismo-, via Pietro Gobetti, 26 - 70125 - Bari.
 - ✓ una PEC all'indirizzo: avvisesezioneturismo@pec.rupar.puglia.it

Art. 17 **Pubblicità**

1. Il presente Avviso ed i relativi allegati sono pubblicati sul sito istituzionale della Regione Puglia: www.regione.puglia.it – sezione Amministrazione Trasparente e sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia, in attuazione del D.Lgs. 33/2013.

Art. 18 **Responsabile del Procedimento**

1. Il Responsabile del presente Procedimento è la dott.ssa Daniela Recchia, funzionario della Sezione Turismo della Regione Puglia.

I riferimenti sono:

- ✓ Sede: via Pietro Gobetti, n. 26 – 70125 Bari
- ✓ Mail: d.recchia@regione.puglia.it

2. Per ulteriori informazioni o chiarimenti sulla presente procedura e fermi restando i termini di cui all'art. 6 i Soggetti interessati posso inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica certificata avvisisezioneturismo@pec.rupar.puglia.it specificando in oggetto "Chiarimenti Avviso qualificazione e potenziamento servizio di informazione degli Info - point turistici dei Comuni che aderiscono alla Rete regionale", avendo cura di specificare il periodo temporale di riferimento di cui all'art. 4 (periodo A o periodo B) in relazione al quale intendono richiedere informazioni , oppure possono telefonare al numero 080.540.55.02 nei giorni dal lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle ore 11.30.

Art. 19 *Diritto di accesso*

1. Si rimanda per l'esercizio del diritto di accesso a quanto definito dall'art. 5 del D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii., dalla L.R. n.15 del 20 giugno 2008 della Regione Puglia e dal Regolamento della Regione Puglia n. 20/2009

Art. 20 *Disposizioni finali*

1. Per quanto non espressamente previsto dall'Avviso si applicano le norme comunitarie, nazionali e regionali vigenti, nonché le disposizioni dei piani e programmi regionali di riferimento settoriale.