



## **AVVISO PUBBLICO FINALIZZATO ALLA SELEZIONE DI GUIDE TURISTICHE, AMBIENTALI E TOUR OPERATOR DA INSERIRE NELLA LISTA DEGLI OPERATORI CITY OF FLORENCE**

### **Art. 1 - Obiettivi dell'avviso**

Il Comune di Firenze, nell'ambito della campagna di sensibilizzazione #EnjoyRespectFirenze, e del progetto di valorizzazione della città e dell'Ambito Turistico Firenze e Area Fiorentina FeelFlorence, al fine di stimolare una collaborazione più stretta tra l'amministrazione comunale e gli operatori privati, intende individuare e promuovere le Guide Turistiche (GT), le Guide Ambientali (GA) e i Tour Operator (TO) che condividano obiettivi comuni all'Amministrazione - quali, in primis, il decentramento dei flussi e la diversificazione delle esperienze turistiche, la promozione del turismo sostenibile, la tutela del lavoro, una visita consapevole e rispettosa della città (e dei suoi cittadini), nonché del territorio circostante e degli spazi verdi. L'obiettivo è inoltre quello di promuovere e valorizzare i soggetti selezionati quali partner ufficiali dell'Amministrazione ("City of Florence Guide, City of Florence Environmental Guide and City of Florence Tour Operator ") attraverso i canali ordinari e digitali di informazione turistica (in particolare, sul portale Feel Florence [www.feelflorence.it](http://www.feelflorence.it) e la App Feel Florence).

Sulla base di queste premesse, l'Amministrazione comunale - con determinazione dirigenziale nr. 01598/2021 del 16.03.2021 - ha approvato il presente avviso, che apporta alcune modifiche al precedente (approvato con Determinazione Dirigenziale nr. 3670/2020, modificato parzialmente con Determinazione Dirigenziale nr. 4024/2020 in esecuzione della Deliberazione della Giunta Comunale nr. 2020/G/000132) dopo la sperimentazione dei primi mesi e si amplia alle Guide Ambientali (City of Florence Environmental Guide).

Obiettivo dell'Avviso è stimolare l'adesione di tutti quei soggetti appartenenti alle suddette categorie, che, in possesso degli elementi di seguito individuati quali criteri qualificativi, si impegnino con l'Amministrazione a collaborare attivamente allo sviluppo di iniziative per la valorizzazione dell'Ambito turistico "Firenze e area Fiorentina", per una più efficace gestione dei flussi turistici e la promozione di un turismo più sostenibile, valorizzando non solo l'aspetto culturale e artistico del territorio, ma anche quello più specificatamente naturalistico, paesaggistico ed ecoambientale.

### **Art. 2 – Criteri di selezione "City of Florence Guide"**

Per ottenere il titolo di *City of Florence Guide* - ed essere conseguentemente inserita nei canali di promozione dell'amministrazione comunale, la **Guida Turistica** dovrà:

a) dichiarare di possedere i seguenti requisiti:

1. Tesserino di abilitazione a svolgere l'attività di Guida Turistica in Italia (ai sensi dell'articolo 3, comma 1, della legge 6 agosto 2013, n. 97 e della Legge Regionale n. 86 del 20/12/2016 'Testo unico del sistema turistico regionale' che ha definito la professione di Guida Turistica e previsto i requisiti e le modalità di esercizio della medesima);
2. Partita Iva, fatto salvo per coloro che hanno conseguito l'abilitazione da meno di 2 anni;

3. Polizza Assicurativa professionale di responsabilità civile, collegata alle attività svolte;
4. Sito internet e/o profilo social attraverso cui veicolare informazioni e interagire con i canali di accoglienza e informazione turistica digitale dell'Amministrazione.

b) dichiarare di impegnarsi a:

1. Condividere con il Comune di Firenze, e con i Comuni dell'ambito turistico fiorentino, le finalità di sviluppo di un turismo sostenibile e responsabile, veicolando ai propri clienti i principi della campagna di sensibilizzazione [#EnjoyRespectFirenze](#) (così come declinati dal Comune di Firenze), e partecipando ad almeno 2 giornate di incontro promosse dall'amministrazione comunale (che saranno calendarizzate indicativamente nei mesi di febbraio e ottobre di ciascun anno) al fine di restare aggiornati sulle campagne promosse dall'amministrazione e su nuovi progetti cittadini su cui l'amministrazione è impegnata;
2. Auto-certificare entro il 31.12 di ogni anno la frequenza a corsi di specializzazione e/o di aggiornamento qualificante e permanente sulla Città di Firenze e sul territorio dell'Ambito turistico fiorentino, erogati da Enti, associazioni riconosciute in tal senso (corsi gratuiti o non: la scelta del corso da frequentare è rimessa alla libera discrezione della guida turistica), per un numero non inferiore a 15 ore annue;
3. Offrire supporto al Comune di Firenze per lo sviluppo di politiche di destagionalizzazione, delocalizzazione dei flussi turistici e di valorizzazione del territorio (con particolare attenzione ai luoghi di interesse meno conosciuti o che registrano flussi turistici minori dell'ambito turistico fiorentino);
4. Utilizzare il portabadge/segno distintivo *City of Florence Guide* consegnato dall'amministrazione comunale al fine di agevolare i controlli su strada da parte degli enti accertatori rispetto al tema dell'abusivismo in questo settore;
5. Non organizzare pacchetti turistici, sostituendosi all'attività di tour operator;
6. Non aderire al sistema dei "Free Tours";
7. Aprire Partita IVA decorso il secondo anno dal conseguimento dell'abilitazione a svolgere la professione di Guida Turistica;

### **Art. 3 – Criteri di selezione “City of Florence Environmental Guide”**

Per ottenere il titolo di *City of Florence Environmental Guide* - ed essere conseguentemente inserita nei canali di promozione dell'amministrazione comunale, la **Guida Ambientale** dovrà:

a) dichiarare di possedere i seguenti requisiti:

1. Tesserino di abilitazione a svolgere l'attività di Guida Ambientale in Italia (ai sensi della *Legge 14 gennaio 2013, n.4* (sulle cosiddette “professioni non ordinistiche”, ovvero non regolamentate attraverso ordini e collegi, e della Legge Regionale n. 86 del 20/12/2016 ‘Testo unico del sistema turistico regionale’ che ha definito la professione di Guida Ambientale e previsto i requisiti e le modalità di esercizio della medesima);
2. Partita Iva, fatto salvo per coloro che hanno conseguito l'abilitazione da meno di 2 anni;
3. Polizza Assicurativa di responsabilità civile, collegata alle attività svolte, ai sensi dell'art. 123, comma 5, della L.R. 86/2016, come modificato dall'art. 44 della L.R. 24/2018;
4. Sito internet e/o profilo social attraverso cui veicolare informazioni e interagire con i canali di accoglienza e informazione turistica digitale dell'Amministrazione.

b) dichiarare di impegnarsi a:

1. Condividere con il Comune di Firenze, e con i Comuni dell’Ambito Turistico Firenze e Area Fiorentina, le finalità di sviluppo di un turismo sostenibile e responsabile, veicolando ai propri clienti i principi della campagna di sensibilizzazione #EnjoyRespectFirenze (così come declinati dal Comune di Firenze), e partecipando ad almeno 2 giornate di formazione promosse dall’amministrazione comunale (che saranno calendarizzate indicativamente nei mesi di febbraio e ottobre di ciascun anno) al fine di restare aggiornati sulle campagne promosse dall’amministrazione e su nuovi progetti su cui l’amministrazione è impegnata;
2. Auto-certificare entro il 31.12 di ogni anno la frequenza a corsi di specializzazione e/o di aggiornamento qualificante e permanente sul territorio dell’Ambito turistico fiorentino, erogati da Enti, associazioni riconosciute in tal senso, per un numero non inferiore a 15 ore annue;
3. Offrire supporto al Comune di Firenze per lo sviluppo di politiche di destagionalizzazione, delocalizzazione dei flussi turistici e di valorizzazione del territorio (con particolare attenzione ai luoghi di interesse meno conosciuti, agli aspetti ambientali, naturalistici, antropologici e culturali del territorio con connotazioni scientifico-culturali, conducendo in visita ad ambienti montani, collinari, di pianura e acquatici, anche antropizzati);
4. Utilizzare il portabadge/segno distintivo **City of Florence Environmental Guide** consegnato dall’amministrazione comunale al fine di agevolare i controlli su strada da parte degli enti accertatori rispetto al tema dell’abusivismo in questo settore;
5. Non organizzare pacchetti turistici, sostituendosi all’attività di tour operator;
6. Non aderire al sistema dei “Free Tours”;
7. Aprire Partita IVA decorso il secondo anno dal conseguimento dell’abilitazione a svolgere la professione.

#### **Art. 4 – Criteri di selezione “City of Florence Tour Operator”**

Per ottenere il titolo di *City of Florence Tour Operator* ed essere conseguentemente inserito nei canali di promozione dell’amministrazione comunale, il **Tour Operator** dovrà:

a) dichiarare di possedere i seguenti requisiti:

1. Licenza di agenzia di viaggio e turismo secondo la legge della Regione Toscana n. 86/2016 (SCIA/DIA/autorizzazione amministrativa);
2. Polizza Assicurativa di responsabilità civile, collegata alle attività svolte, ai sensi dell’art. 91, comma 1) della L.R.T. n. 86/2016;
3. Copertura Assicurativa per rischio insolvenza/fallimento ex art. 50, D.L.vo n. 79/11 (art. 9, L. 115/2015);
4. Avere uffici aperti al pubblico sul territorio della Città Metropolitana di Firenze;
5. Avere un sito web (anche in lingua inglese ed eventuali altre lingue), che permetta all’utente di verificare l’identità, le autorizzazioni e la sede del Tour Operator organizzatore;
6. Offrire prodotti e pacchetti<sup>1</sup> che comprendano attività e servizi su Firenze e città metropolitana autoprodotti e non soltanto intermediati;
7. Permettere il pagamento dei servizi offerti con carta di credito e/o online;
8. Astenersi dallo svolgere attività di vendita o di procacciamento per strada.
9. Essere in linea con il pagamento dei contributi previdenziali.

---

<sup>1</sup> Per Prodotti si intendono servizi turistici quali tour guidati, attività, escursioni, per “pacchetti” si intende “la combinazione di almeno due tra i seguenti tre elementi: trasporto, alloggio, servizio aggiuntivo” e volgarmente si utilizza il termine pacchetto per indicare servizi turistici che si svolgano in un arco temporale superiore alle 24 ore, o che comunque includano almeno un pernottamento. Nonostante la legislazione si riferisca in alcuni casi anche ai primi (servizi singoli) come pacchetti, riteniamo qui specificarlo per una più ampia comprensione del criterio.

b) dichiarare di impegnarsi a:

1. Condividere con il Comune di Firenze, e con i Comuni dell'ambito turistico fiorentino, le finalità di sviluppo di un turismo sostenibile e responsabile, veicolando ai propri clienti i principi della campagna di sensibilizzazione #EnjoyRespectFirenze (declinati dal Comune di Firenze);
2. Consegnare (o inviare anche a mezzo mail) - per ciò che attiene al rapporto di lavoro con le guide turistiche, ambientali e escursionistiche o naturalistiche - lettera di incarico scritta, corrispondendo alla guida un equo compenso per l'attività svolta;
3. Offrire supporto al Comune di Firenze per lo sviluppo di politiche di destagionalizzazione, decentramento dei flussi turistici e di valorizzazione del territorio (con particolare attenzione ai luoghi di interesse meno conosciuti o che registrano flussi turistici minori dell'ambito turistico fiorentino);
4. Condividere e promuovere le politiche di mobilità sostenibile perseguite dal Comune di Firenze per incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico, evitando in particolare il congestionamento del centro storico con mezzi privati su strada.

#### **Art. 5 – Modalità di adesione e permanenza nell'elenco di operatori “City of Florence”**

1. La partecipazione all'avviso pubblico avviene mediante la compilazione della modulistica on-line reperibile all'indirizzo <https://servizionline.comune.fi.it/turismo/> la quale attesta il possesso dei requisiti elencati e la sottoscrizione degli impegni da parte delle Guide Turistiche, Ambientali e dei Tour Operator per il raggiungimento degli obiettivi delineati dall'Amministrazione comunale;
2. Le domande dovranno essere redatte esclusivamente utilizzando la modulistica on-line reperibile all'indirizzo <https://servizionline.comune.fi.it/turismo/>
3. Con la sottoscrizione degli impegni sopra elencati, l'operatore entra a far parte dell'elenco degli operatori “City of Florence” promosso dal Comune di Firenze (anche in qualità di capofila dell'Ambito turistico Firenze e Area Fiorentina) attraverso i canali ordinari e digitali di informazione turistica;
4. La permanenza all'interno dell'elenco di operatori *City of Florence* è legata al mantenimento dei requisiti e degli impegni descritti ai precedenti punti.

#### **Art. 6 – Revoca adesione all'elenco di operatori “City of Florence”**

1. Il Comune di riserva in ogni tempo di eseguire controlli sulle autocertificazioni e dichiarazioni rilasciate.
2. La decadenza e/o la mancata dimostrazione anche di uno solo dei requisiti sopra esposti e/o il mancato impegno assunto con la risposta all'avviso costituisce causa di esclusione dal suddetto elenco da parte dell'Amministrazione Comunale. Per valutare il requisito dell'equo compenso di cui all'Art. 3.b.2, si farà riferimento agli accordi sottoscritti nell'anno in corso dalle associazioni sindacali territoriali con le associazioni datoriali.
3. I partecipanti all'avviso potranno in qualsiasi momento, previa comunicazione all'Amministrazione Comunale, richiedere la cancellazione dall'elenco degli operatori *City of Florence*, parimenti, l'Amministrazione Comunale si riserva di procedere alla

cancellazione qualora si verifichi la perdita dei requisiti di ammissibilità o il mancato rispetto degli impegni assunti.

## **Art. 7 – Promozione degli operatori “City of Florence”**

1. Alle Guide Turistiche, Ambientali e ai Tour Operator sarà data opportuna visibilità attraverso il portale FeelFlorence, nella sezione dedicata <https://www.feelflorence.it/it/tips> e <https://www.feelflorence.it/it/visite-guidate>
2. Gli elenchi saranno elaborati in modo da dare visibilità ai singoli nominativi, riferimenti e contatti (telefono e e-mail), nonché per Guide Turistiche e Ambientali, alle lingue per le quali sono state abilitate, nonché alla/e provincia/e per la quale hanno conseguito l’abilitazione riconosciuta dalla Regione Toscana attraverso gli appositi elenchi, consultabili all’indirizzo <https://www.regione.toscana.it/-/guide-turistiche-e-ambientali-accompagnatori-turistici-e-guide-alpine>.
3. Per le Guide Turistiche e Ambientali potrà essere data visibilità anche a particolari specializzazioni, con particolare riferimento al turismo accessibile, riconosciute e comprovate da attestati di qualificazione.
4. Sempre a scopo di promozione e reciproca collaborazione, le Guide Turistiche e Ambientali potranno proporre itinerari (coerenti con le linee promosse dall’Amministrazione in un’ottica di turismo sostenibile) che saranno inseriti sia sul nuovo portale turistico dell’ambito fiorentino ([www.feelflorence.it](http://www.feelflorence.it), sia nella sezione dedicata alle visite guidate <https://www.feelflorence.it/it/visite-guidate> sia all’interno della più ampia area dedicata ad esperienze e itinerari <https://www.feelflorence.it/it/routes> ), sia sulla nuova APP “Feel Florence”. Ogni itinerario proposto porterà in calce il nome della guida certificata proponente (o raggruppamento di guide) e il link di approfondimento al proprio sito.
5. La promozione e reciproca collaborazione sarà amplificata anche dall’utilizzo dei Social media @feelflorenceofficial, grazie ad azioni congiunte di cross-posting e co-marketing che daranno maggior rilievo agli itinerari ed esperienze promosse attraverso il portale [www.feelflorence.it](http://www.feelflorence.it).
6. Gli operatori qualificati potranno utilizzare nei propri profili il logo di *City of Florence Guide*, *City of Florence Environmental Guide* o *City of Florence Tour Operator*. Tale logo potrà essere inserito su ciascuno strumento di comunicazione e promozione della propria attività, quale attestazione della propria adesione al programma dell’amministrazione comunale.
7. Il logo sarà promosso dall’Amministrazione comunale affinché si attesti a livello locale, nazionale ed internazionale come un bollino di qualità promosso dall’Amministrazione stessa per le politiche di valorizzazione di un turismo sostenibile per la città di Firenze e per il territorio dell’Ambito Turistico.
8. L’Amministrazione comunale si impegna, inoltre, a diffondere la conoscenza del progetto e degli elenchi “*City of Florence...*” all’interno dell’amministrazione comunale e con gli stakeholders del turismo locali e internazionali al fine di incentivare, anche presso altri soggetti, politiche di agevolazione nello svolgimento dell’attività di guide turistiche, ambientali e escursionistiche e tour operator appartenenti agli elenchi in oggetto.

9. I Tour Operator, le Guide Turistiche, Ambientali e gli Albergatori che offrono servizi aggiuntivi potranno, inoltre, partecipare all'annuale QUALITY TOURISM AWARDS, promosso dal Destination Florence Convention & Visitors Bureau, concorrendo per il riconoscimento su specifiche tematiche quali, fra le altre: Decentramento dei flussi turistici; Originalità dei tour proposti; Impegno sul turismo "sostenibile"; Impegno sul "turismo accessibile".

#### **Art. 8 – Periodo di validità dell'Avviso e della promozione degli operatori "City of Florence"**

1. Il presente avviso è pubblicato sul sito del Comune di Firenze <https://www.comune.fi.it/> nella sezione "Turismo" - <https://www.comune.fi.it/turismo>
2. L'avviso resterà permanentemente aperto, ma l'Amministrazione Comunale si riserva il diritto di aggiornare/rivedere i requisiti di accesso e gli impegni richiesti, dandone preventivamente comunicazione agli operatori presenti nei due elenchi.

#### **Art. 9- Informazioni sull'avviso**

1. Le eventuali informazioni sull'avviso possono essere richieste alla P.O. Promozione Economica e Turistica scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [promozione.turistica@comune.fi.it](mailto:promozione.turistica@comune.fi.it).
2. Responsabile del Procedimento è la Responsabile P.O. Promozione Economica e Turistica della Direzione Attività Economiche e Turismo, Dott.ssa Carlotta Viviani.
3. L'autorità giudiziaria competente per ogni controversia riguardante il presente avviso è il Foro di Firenze.

#### **Art. 10 - Informativa sulla Privacy**

Ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati EU n. 2016/679, si informa che i dati raccolti sono trattati per finalità istituzionali, al fine di procedere all'espletamento della presente procedura. Il conferimento di dati ha natura obbligatoria connessa alla inderogabilità degli adempimenti da svolgere; il trattamento dei dati avverrà con l'ausilio di supporti cartacei, informatici e telematici secondo i principi di correttezza e massima riservatezza previsti dalla legge.

I dati potranno essere comunicati:

- ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti relativi al presente avviso, nei limiti consentiti dalla normativa in materia;
- agli Enti pubblici per lo svolgimento dei controlli e degli adempimenti conseguenti la presente procedura. Il trattamento degli stessi avviene ad opera di soggetti tenuti alla riservatezza, con logiche correlate alle finalità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la protezione dei dati. Al soggetto, in qualità di interessato, spettano i diritti di cui al Capo III del GDPR 2016/679, tra i quali figura il diritto di accesso ai dati che lo riguardano, il diritto di far rettificare, aggiornare, completare i dati erronei, incompleti o inoltrati in termini non conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi.

Per ogni maggiore informazione circa il trattamento dei dati personali e l'esercizio dei diritti di cui agli art. 15 e ss Reg. UE 679/2916, l'interessato potrà visitare il sito [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it) accedendo alle sezioni dedicate alla privacy: <https://www.comune.fi.it/pagina/privacy>. Il titolare del Trattamento è il Comune di Firenze.