

## **Intesa operativa per la definizione dei servizi e la gestione operativa di un Infopoint turistico informativo presso Camera dei Notari – Palazzo Giureconsulti**

### **TRA**

La Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi, con sede legale in Milano, via Meravigli, 9/B, (in seguito denominata “Camera di commercio”), C.F./P.I. 09920840965 qui rappresentata dal Dirigente Area Sviluppo delle Imprese e promozione del territorio, Sergio Enrico Rossi, domiciliato per effetto della sua carica nella sede camerale,

### **E**

Il Comune di Milano, C.F./P.I. 01199250158, Direzione Lavoro, Giovani e Sport - Area Sport e Attrattività, qui rappresentato dal Direttore Mario Almasio (in seguito denominato “Comune di Milano”), domiciliato per effetto della sua carica nella Sede Municipale e che interviene al presente atto in rappresentanza e nell’interesse del Comune di Milano stesso ex artt. n. 107 del D.Lgs. 267/2000 e n. 71 dello Statuto del Comune di Milano esclusa, quindi, qualsiasi sua personale responsabilità,

tutti d’ora innanzi congiuntamente definiti le “Parti”

### **PREMESSO CHE:**

- Comune di Milano e Camera di commercio sono impegnate nel realizzare iniziative innovative e sinergiche per stimolare la competitività e il miglior posizionamento dell’attrattività turistica e di marketing territoriale della città di Milano; tra queste iniziative, si ascrivono, in particolare quelle connesse: alla promozione e al miglioramento dell’immagine della destinazione turistica a livello nazionale ed internazionale; all’incremento dei flussi turistici; al miglioramento dei servizi legati all’accoglienza del turista per favorire la fruizione dei luoghi di interesse, anche in sinergia con le associazioni di categoria e gli altri attori istituzionali che operano per la promozione del territorio; alla qualificazione del sistema dell’offerta turistica, con particolare riferimento alla formazione degli operatori; alla valorizzazione degli strumenti digitali nelle politiche di promozione turistica e di marketing territoriale;
- con tali intenti, Comune di Milano e Camera di commercio hanno sottoscritto in data 06/12/2018 un’Intesa Operativa per la definizione dei servizi e la gestione operativa di un Infopoint turistico informativo presso Camera dei Notari – Palazzo Giureconsulti, rinnovata a gennaio del 2021 per ulteriori due anni, con cui le Parti hanno individuato quale azione strategica da realizzare la definizione dei servizi e la gestione operativa di un Infopoint turistico all’interno di Camera dei Notari – Palazzo Giureconsulti a forte vocazione tecnologica e digitale;

- l'attivazione di un servizio di informazione si inquadra pienamente nella Strategia delineata dal Comune di Milano per rendere la città di Milano una destinazione attrattiva per visitatori italiani e stranieri (leisure, bleisure, business) anche attraverso la dotazione di servizi innovativi di informazione, accoglienza e orientamento, a partire da un sistema integrato e moderno di Infopoint, da realizzare anche attraverso sinergie con Partner istituzionali e privati;
- l'attivazione di un Infopoint turistico in città si colloca tra le azioni previste dal progetto strategico Turismo della Camera di commercio, per il quale il Ministero dello Sviluppo Economico ha autorizzato la procedura per l'incremento del 20% dell'importo del diritto annuale per il triennio 2023-2025 in continuità con i trienni 2017-2019 e 2020-2022, che si propone, tra gli obiettivi prevalenti, di sostenere il livello di attrattività turistica e di consolidare il posizionamento della destinazione Milano, Monza Brianza e Lodi attivando servizi e strumenti innovativi a disposizione di operatori e di turisti, anche al fine di poter rispondere in modo efficace e proattivo alle sfide internazionali che la attendono nei prossimi anni (a partire dalle Olimpiadi di Milano Cortina 2026);
- i sistemi innovativi di informazione per turisti, insieme a: City Pass Integrato, App/Sito web, sistemi innovativi di ticketing, strumenti di orientamento all'uso dei sistemi di trasporto pubblico e di sharing, sistemi di orientamento e definizione di itinerari dedicati, servizi di deposito bagaglio, sistemi di raccolta, analisi e studio di dati, CRM, rappresentano l'ossatura di base e indispensabile per rendere una città accessibile, appetibile, unica per visitatori (nazionali ed internazionali) e per qualificarla come destinazione internazionale nel confronto con le destinazioni turistiche più evolute;
- avendo ritenuto proficua la collaborazione fin qui intrapresa nell'ambito dell'Intesa Operativa sopraccitata, in particolare alla luce dei seguenti risultati:
  - media mensile degli ingressi di circa 2000 utenti nel 2022;
  - ottimo coordinamento operativo tra le Parti nello svolgimento delle attività che hanno avuto luogo presso l'Infopoint;
- le Parti hanno convenuto di proseguire la collaborazione per la definizione dei servizi e la gestione operativa di un Infopoint turistico informativo presso Camera dei Notari – Palazzo Giureconsulti attraverso una nuova Intesa Operativa, anche in considerazione della piena ripresa dei flussi turistici che si sono attestati sui livelli pre-pandemia dell'annualità 2019;
- 

## TUTTO CIÒ PREMESSO

tra le Parti, come sopra rappresentate, si conviene e stipula quanto segue.

### **Art. 1 – Oggetto**

Oggetto dell'Intesa Operativa è rappresentato dal Piano di Lavoro definito in forma congiunta tra il Comune di Milano e la Camera di commercio per la definizione dei servizi e la gestione operativa di un Infopoint turistico informativo presso Camera dei Notari -Palazzo Giureconsulti.

## **Art. 2 – Obiettivi**

L'Intesa Operativa è finalizzata in particolare al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- definire i servizi e gestire operativamente un infopoint turistico innovativo e fortemente immersivo attraverso tecnologie avanzate e sistemi di consultazione e prenotazione, che costituisca un punto di vista privilegiato sulla destinazione e sulla sua offerta;
- offrire ai visitatori un luogo versatile, che possa rinnovarsi a seconda delle esigenze della città e del territorio e rappresentare al meglio le sfaccettature della destinazione, la vitalità dell'offerta e le sue aree tematiche, con l'obiettivo finale di incentivare il ritorno dei visitatori;
- far emergere l'offerta e le informazioni relative al territorio, facendo leva sul brand YesMilano e i relativi canali di comunicazione, così come sui brand Visit Monza e Brianza e Visit Lodi, anche attraverso eventi realizzati dagli stakeholder del progetto, oltre che da soggetti che vogliano valorizzare all'interno dell'infopoint servizi o prodotti turistici;
- valorizzare l'identità visiva di questo spazio affinché risulti attrattivo non solo negli orari di apertura, ma anche nelle ore di chiusura grazie a proiezioni notturne personalizzate e coinvolgenti di presentazione dei tre territori di competenza della Camera di commercio (Milano, Monza Brianza, Lodi) e su tematiche di volta in volta diverse e relative agli eventi di punta (la Prima della Scala, il Natale, i luoghi simbolo, ecc.);
- rendere accessibili ai visitatori i contenuti tramite soluzioni tecnologiche, immersive per l'utente e fortemente interattive.

## **Art. 3 – Impegni della Camera di commercio**

La Camera di commercio si impegna a:

- a) Mettere a disposizione lo spazio di Camera dei Notari, per il tramite della sua società controllata Parcam, comodataria dell'immobile Palazzo Giureconsulti, in conformità alle previsioni del contratto di comodato;
- b) Provvedere, per il tramite della suddetta società controllata Parcam, alla manutenzione, gestione, pulizia e, in generale, a tutte le attività connesse e finalizzate all'utilizzo dello spazio;
- c) Effettuare gli adeguamenti impiantistici e edili, allestimento, arredo, WiFi e installazione di attrezzature, dotazione informatica (es. pc, stampanti, ecc. e i relativi consumabili) e tecnologie innovative per l'autoinformazione, l'engagement (stream machine) e l'animazione attraverso proiezioni immersive;
- d) Assicurare un sistema di collegamento in rete per la condivisione e fruibilità dei dati fra i vari infopoint;
- e) Individuare, realizzare e mettere a disposizione i contenuti per le proiezioni immersive;
- f) Mettere a disposizione il know-how e i contenuti relativi ai territori di Milano, Monza Brianza e Lodi;
- g) Condividere il palinsesto eventi di Camera di commercio e Palazzo Giureconsulti;
- h) Raccogliere, analizzare e condividere le informazioni relative agli utenti che accedono all'Infopoint raccolte attraverso i touchpoint con i quali vengono in contatto (contapersone ingresso, totem, stream machine, WiFi).

#### **Art. 4 – Impegni del Comune di Milano**

Il Comune di Milano si impegna a:

- a) Individuare e mettere a disposizione figure professionali/operatori esperti di servizi informativi per turisti per il coordinamento e la gestione del servizio;
- b) Mettere a disposizione i contenuti relativi a:
  - informazioni turistiche sulla città;
  - iniziative e eventi promossi dal Comune di Milano o di cui il Comune è patrocinatore, partner, ecc.;
  - ogni altro contenuto/informazione che possa avere rilevanza per visitatori in città;
- c) Mettere a disposizione il marchio YesMilano;
- d) Condividere il palinsesto eventi, Week e City di YesMilano;
- e) Fornire informazioni sui flussi di utenti, nazionalità prevalenti, lingue parlate, tipologia utenza (famiglie, anziani, tour operator, turisti autorganizzati, guide turistiche, ecc.), esigenze informative, ecc. derivanti dall'esperienza maturata con la gestione pluriennale di infopoint turistici;
- f) Fornire la necessaria dotazione di materiali di consumo (es. cancelleria, carta, ecc.).

#### **Art. 5 – Impegni delle Parti**

Il Comune di Milano e la Camera di commercio congiuntamente, eventualmente anche per il tramite dell'Associazione Milano&Partners, si impegnano a:

- a) Progettare il sistema di servizi che si intende erogare (informativo, vendita di servizi, ticketing, ecc.) e renderlo operativo;
- b) Strutturare un piano di formazione ed aggiornamento degli operatori;
- c) Redigere il piano di comunicazione e diffusione dei nuovi servizi di informazione per turisti;
- d) Gestire i canali di comunicazione (sito internet, social, digital, advertising, media, dem, ecc.);
- e) Organizzare eventi per l'animazione e la promozione dello spazio;
- f) Individuare, realizzare e mettere a disposizione successivi contenuti per le proiezioni immersive;
- g) Dotare l'Infopoint di materiali informativi cartacei/piantine;
- h) Definire le procedure per la selezione degli operatori (avvisi pubblici ecc.) in caso di vendita di servizi e ticketing;
- i) Individuare ulteriori partner anche privati attraverso procedure di selezione pubblica.

#### **Art. 6 – Modalità di attuazione del progetto**

Ai fini dell'organizzazione e gestione del Servizio *YesMilano Tourism Space* le Parti concordano le seguenti modalità:

- lo spazio sarà aperto tutti i giorni, compresi i festivi, salvo le chiusure annuali previste nei giorni 1 gennaio e 25 dicembre; gli orari di apertura saranno i seguenti:
  - da lunedì a venerdì: 10.00-18.00;
  - sabato, domenica e festivi: 13.30-18.00 (si considerano festivi i giorni: 6 gennaio; Pasqua e Lunedì dell'Angelo; 25 aprile; 1° maggio - con personale

reclutato su base volontaria; 2 giugno; 15 agosto; 1 novembre; 7-8 dicembre e 26 dicembre);

- saranno presenti, per tutti i giorni di apertura, con funzioni di coordinamento del servizio, tutoraggio e approfondimenti sulle opportunità turistiche offerte dalla città e dal territorio, almeno due unità di personale esperto, fatto salvo motivazioni di forza maggiore, messe a disposizione dal Comune di Milano, con una specifica programmazione coordinata con l'apertura del servizio Infopoint di piazza Duomo.

In considerazione del carattere operativo e gestionale del servizio, le Parti possono, se necessario, anche per il tramite dei Referenti di cui al successivo art. 9, concordare modifiche alle suddette modalità operative di gestione, al fine di renderlo maggiormente efficiente e rispondente alle esigenze dell'utenza.

#### **Art. 7 – Sicurezza**

Le Parti si impegnano, ognuno per propria competenza, ad effettuare la valutazione dei rischi del proprio personale che operi - o dovesse operare a seguito di eventuali modifiche delle modalità operative di cui all'art. 6 che precede - presso la Camera dei Notari.

Analogamente, ognuna delle Parti provvederà a formare e informare, nonché a provvedere alla eventuale idoneità sanitaria alla mansione del proprio personale coinvolto.

Verrà effettuata una riunione di sicurezza e coordinamento ai fini della gestione delle emergenze.

L'inosservanza della normativa vigente in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, di cui al presente articolo, può determinare la risoluzione della presente intesa.

#### **Art. 8 – Durata**

Il presente accordo di collaborazione ha validità dalla data di sottoscrizione e fino ai successivi due anni. Le Parti potranno valutare la possibilità di rinnovo per ulteriori due anni.

#### **Art. 9 – Referenti dell'Intesa Operativa**

La Camera di commercio indica quale proprio referente e responsabile della presente Intesa Operativa Sergio Enrico Rossi.

Il Comune di Milano indica quale proprio referente e responsabile della presente Intesa Operativa Mario Almasio.

#### **Art. 10 – Oneri**

Le Parti possono determinare con successivi atti la quantificazione delle eventuali risorse finanziarie che si rendano necessarie per la realizzazione delle azioni derivanti dall'attuazione della presente Intesa, assunte da ognuno degli Enti in ragione dei rispettivi impegni ed a seguito delle necessarie verifiche circa la loro compatibilità con gli stanziamenti del proprio bilancio.

#### **Art. 11 – Responsabilità**

Le Parti sono rispettivamente responsabili per l'esatto adempimento dell'Intesa in oggetto garantendo il rispetto delle norme legislative e dei regolamenti vigenti.

L'Intesa non costituisce alcun vincolo societario, associativo, partecipativo o similare fra le Parti, ulteriore e diverso dal rapporto di collaborazione oggetto dell'Intesa medesima.

#### **Art. 12 – Risoluzione**

Ai sensi degli artt. 1453 e ss. del Codice Civile, indipendentemente dall'eventuale risarcimento di ulteriori danni, le Parti si riservano la facoltà di richiedere la risoluzione immediata dell'accordo in caso di gravi e reiterate inadempienze alle disposizioni previste nel presente accordo o da norme di legge.

#### **Art. 13 – Rinvio a norme vigenti**

Per quanto non espressamente contemplato nel presente atto, si fa rinvio alle leggi ed ai regolamenti in vigore.

#### **Art. 14 – Trattamento dei dati personali**

Le Parti sono tenute, ciascuna per quanto di propria competenza, a osservare, nell'espletamento delle prestazioni previste dal presente accordo, le disposizioni del Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali, nonché tutte le altre disposizioni connesse emanate anche dall'Autorità Garante per la Privacy.

#### **Art. 15 – Pubblicità e uso dei segni distintivi**

Ciascuna delle Parti avrà la facoltà di utilizzare la denominazione, i marchi e i segni distintivi dell'altra solo ed esclusivamente per l'esecuzione dell'Intesa e, in particolare, in ogni comunicazione promozionale relativa al Progetto.

Salvo quanto previsto ai punti precedenti, nessuna delle Parti potrà utilizzare la denominazione sociale, i marchi e i segni distintivi dell'altra Parte senza preventiva autorizzazione scritta, per fini e/o scopi diversi da quelli previsti nell'Intesa.

#### **Art. 16 – Informazioni riservate**

Le Parti si danno reciprocamente atto che l'esecuzione degli obblighi contrattuali potrà comportare l'accesso a informazioni riservate dell'altra Parte.

Ciascuna delle Parti si impegna a non divulgare a terzi tutte le informazioni riservate che dovessero e/o potessero essere comunicate dall'altra nonché il materiale riservato consegnato per lo sviluppo del Progetto.

Saranno considerate riservate soltanto le informazioni chiaramente identificate come tali. Non saranno comunque considerate riservate le informazioni:

- a) che siano di pubblico dominio o diventino tali non a seguito di azioni o omissioni delle Parti;
- b) che siano state legittimamente comunicate da una terza parte senza obbligo di riservatezza;
- c) che siano sviluppate indipendentemente dall'altra Parte;
- d) che siano rese pubbliche per legge.

Il vincolo di riservatezza di cui al presente articolo continuerà ad avere valore anche dopo la cessazione dell'Intesa e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

### **Art. 17 – Spese, imposte e tasse**

La presente intesa, stipulata mediante scrittura privata con apposizione di firma digitale delle Parti, è soggetta a imposta di bollo fin dall'origine, ai sensi dell'articolo 2 della Tariffa allegata al DPR 642/1972. Tale imposta verrà assolta dalla Camera di commercio in modo virtuale, ai sensi dell'art. 3 del DPR 642/1972 - Autorizzazione dell'Agenzia delle Entrate n. 108375 del 28.7.2017.

La stessa è soggetta a registrazione in caso d'uso, ai sensi del DPR n. 131/1986, a cura e a spese della Parte che richiede la registrazione.

### **Art. 18 – Foro competente**

La competenza per eventuali controversie inerenti e dipendenti dall'esecuzione del presente accordo è quella esclusiva del Foro di Milano.

Il presente atto consta di n. 7 fogli.

### **Art. 19 – Varie**

Le Parti dichiarano che la presente Intesa operativa è stato oggetto di libera negoziazione in tutte le sue parti, per cui non trovano applicazione gli artt. 1341 e 1342 c.c.

Letto e firmato digitalmente

p. COMUNE DI MILANO  
Il Direttore dell'Area Sport e Attrattività  
Mario Almasio  
(*firmato digitalmente*)

p. CAMERA DI COMMERCIO DI MILANO MONZA BRIANZA LODI  
Il Dirigente Area Sviluppo delle Imprese e Promozione del Territorio  
Sergio Enrico Rossi  
(*firmato digitalmente*)

---

*Imposta di bollo assolta in modo virtuale ai sensi dell'art. 3 del DPR 642/1972 - Autorizzazione dell'Agenzia delle Entrate n. 108375 del 28/7/2017.*