

**SERVIZI DI SALA E BIGLIETTERIA NEI TEATRI DEL CIRCUITO ERT  
2024-2027**

**Allegato 1 – Elenco dei Servizi**

### Art. 1 – Oggetto dell'affidamento e suddivisione in lotti

Oggetto dell'affidamento sono i servizi di sala, biglietteria e promozione, per lo svolgimento di tutte le attività teatrali e culturali organizzate dall'Ente Regionale Teatrale del Friuli Venezia Giulia nei Teatri del Circuito, e negli spazi di spettacolo ad essi contermini all'interno del territorio comunale di riferimento, di cui ai seguenti Lotti funzionali:

| <b>Lotto</b> | <b>Teatro<br/>e spazi teatrali contermini</b>                    | <b>Importo massimo stimato<br/>triennale</b>         |
|--------------|--|--|
| Lotto 1      | Teatro A. Ristori di Cividale del Friuli                         | Euro 40.000,00<br>( <i>quarantamila,00/euro</i> )    |
| Lotto 2      | Teatro Benois De Cecco di Codroipo                               | Euro 25.000,00<br>( <i>venticinquemila,00/euro</i> ) |
| Lotto 3      | Auditorium Aldo Moro di Cordenons                                | Euro 10.000,00<br>( <i>diecimila,00/euro</i> )       |
| Lotto 4      | Teatro Cinema Sociale di Gemona del Friuli                       | Euro 20.000,00<br>( <i>ventimila,00/euro</i> )       |
| Lotto 5      | Cinecity di Lignano Sabbiadoro                                   | Euro 20.000,00<br>( <i>ventimila,00/euro</i> )       |
| Lotto 6      | Teatro G. Modena di Palmanova                                    | Euro 25.000,00<br>( <i>venticinquemila,00/euro</i> ) |
| Lotto 7      | Auditorium H. Zotti e Teatro Arrigoni di San Vito al Tagliamento | Euro 20.000,00<br>( <i>ventimila,00/euro</i> )       |
| Lotto 8      | Teatro P. Clabassi di Sedegliano                                 | Euro 15.000,00<br>( <i>quindicimila,00/euro</i> )    |

I servizi dovranno essere resi con le modalità, nei tempi e con i livelli minimi richiesti dal presente Elenco dei Servizi e dalla documentazione di gara.

Le schede tecniche relative ai Teatri sono disponibili online alle pagine dedicate al link <https://ertfvg.it/teatri/>

L'affidamento del servizio avviene nel limite massimo spendibile di euro 139.000,00 (*centotrentanovemila,00/euro*) per ciascun lotto funzionale, comprensivi di opzioni e rinnovi.

Tale valore non impegna ERT al suo raggiungimento. Spetta a ERT stabilire, entro tali valori, secondo una valutazione discrezionale del proprio fabbisogno, il quantitativo delle prestazioni dovute, che saranno oggetto di specifica richiesta scritta. Per tale motivo nulla avrà a pretendere l'affidatario oltre al pagamento dei servizi attivati e prestati ai prezzi ed alle condizioni pattuite.

Tale importo non è vincolante per l'ERT e concorre esclusivamente alla determinazione del codice CIG relativo all'affidamento.

### Art. 2 – Descrizione dei servizi

Gli aggiudicatari dovranno fornire i seguenti servizi, differenziati per ciascun Lotto, sulla base degli accordi che saranno stipulati con i Comuni e delle necessità proprie di ERT verificate in corso di Stagione:

- N. 1 Responsabile Operativo, in possesso di Attestato di idoneità tecnica per l'espletamento dell'incarico di Addetto antincendio Livello 3 (rischio elevato) – D.M. 02.02.2021 con revisioni in corso di validità, con compiti di coordinamento generale del personale di sala, in stretta collaborazione con eventuali figure ERT presenti in loco;

- N. 1 Responsabile del Servizio di Biglietteria e della rendicontazione contabile con il compito di curare l'attività di gestione amministrativa del sistema di vendita e dei relativi incassi e procedere al versamento degli stessi all'ERT. Tale Responsabile potrà essere individuato anche nella persona del Responsabile Operativo di cui al precedente punto.
- Addetti di sala in numero coerente con le necessità che verranno di volta in volta comunicate da ERT, sulla base delle singole iniziative previste presso il Teatro, ulteriori rispetto al Responsabile Operativo, con Attestato di idoneità tecnica per l'espletamento dell'incarico di Addetto antincendio Livello 3 (rischio elevato) – D.M. 02.02.2021 con revisioni in corso di validità;
- Addetti di biglietteria per la vendita degli abbonamenti e dei singoli biglietti relativi agli spettacoli della Stagione in scena nei Teatri indicati dall'ERT, con adeguata qualificazione professionale, perfetta conoscenza del sistema di vendita dei titoli d'accesso a spettacoli, nonché della disciplina dell'emissione dei sigilli fiscali e dei borderò SIAE oltre ad ottime capacità relazionali e disponibilità a trattare con il pubblico.

## 2.1 Il Responsabile Operativo

L'Impresa indica all'ERT per ciascun Teatro di riferimento un Responsabile Operativo in possesso di Attestato di idoneità tecnica per l'espletamento dell'incarico di Addetto antincendio Livello 3 (rischio elevato) – D.M. 02.02.2021 con revisioni in corso di validità.

Il Responsabile Operativo deve sempre agire con eleganza, disponibilità e diplomazia – e quando necessario anche con educata fermezza – nei confronti del pubblico e dei componenti delle compagnie.

In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Responsabile operativo, in stretto coordinamento con eventuali figure di riferimento di ERT presenti in loco:

1. Deve conoscere le caratteristiche dei teatri di cui si occupa, le esigenze dell'ERT in relazione ai medesimi e tutte le modalità prescritte dall'ERT per regolare l'accesso del pubblico nei teatri;
2. Deve conoscere le dinamiche proprie degli spettacoli teatrali nel momento recitativo nonché avere dimestichezza e competenza nel rapporto con il personale tecnico e con i Direttori di Scena con i quali deve essere in grado di dialogare per i necessari accordi sulla gestione del pubblico e/o sulle eventuali specifiche esigenze dello spettacolo in corso;
3. Deve segnalare all'ERT tutte le anomalie e/o disfunzioni riscontrate (direttamente o tramite gli addetti delle Squadre da lui coordinate) durante il servizio, nonché tutte le eventuali lamentele e/o reclami degli spettatori o delle compagnie e deve, se necessario riportare tali informazioni all'ERT;
4. Deve coordinare le attività degli addetti alla sala garantendo la corretta dislocazione degli addetti nelle postazioni di servizio e dovrà assicurare che tutti gli interventi della Squadra si svolgano secondo le modalità previste dallo specifico profilo.
5. Deve garantire tutti i collegamenti necessari tra gli addetti alla sala, la biglietteria, i tecnici, e l'ERT;
6. In fase di emergenza, dovrà coprire eventuali carenze degli addetti alla sala nel corso del servizio;
7. Deve garantire e sorvegliare la qualità del servizio;
8. Dovrà conoscere le informazioni primarie relative alla programmazione ordinaria dell'ERT ed essere in grado di fornirle al pubblico;
9. Deve fare in modo che gli addetti alla sala siano informati in relazione a quanto precede;
10. Deve controllare che il teatro sia sempre dotato dei cartellini segnaposto, nonché delle contromarche per l'uscita del pubblico durante gli intervalli e delle contromarche relative al guardaroba;
11. Coordinerà la regolare attuazione delle modalità di accesso del pubblico;

12. Deve controllare che il materiale promozionale venga regolarmente esposto e/o distribuito.

## 2.2 Responsabile del Servizio Biglietteria

Il servizio di vendita di biglietti e abbonamenti deve essere svolto nel pieno rispetto della vigente normativa relativa all'emissione dei titoli di ingresso per gli spettacoli con particolare riferimento alla disciplina dei misuratori fiscali e dei diritti SIAE. Le modalità di espletamento delle singole attività, comprese nel servizio, saranno determinate di volta in volta dall'ERT, sulla base delle singole necessità.

L'Impresa deve mettere a disposizione dell'ERT per ciascun Teatro un Responsabile del servizio di biglietteria e della rendicontazione contabile con il compito di curare l'attività di gestione amministrativa del sistema di vendita e dei relativi incassi e procedere al versamento degli stessi all'ERT, adempiendo, in via esemplificativa e non esaustiva, agli obblighi di seguito indicati:

1. Curare l'addestramento e la formazione dei singoli addetti e organizzare i turni di lavoro degli stessi;
2. Informare il personale di tutti i punti vendita esterni;
3. In caso di prolungamento del servizio dovuto a cause impreviste, assicurare la propria presenza e quella di un numero di addetti proporzionato alle effettive esigenze per il tempo necessario;
4. Curare tutta la reportistica necessaria per lo svolgimento del servizio e per la rendicontazione contabile, come richiesta dall'ERT;
5. Segnalare tempestivamente al referente dell'ERT le anomalie di funzionamento delle biglietterie, nonché ogni disfunzione/reclamo anche attraverso l'uso di modulistica fornita dall'ERT;
6. L'annullo ed il rimborso/sostituzione di ratei di abbonamenti e biglietti in caso di annullamento di recite, di malfunzionamento di sistema, di errore di stampa, secondo le indicazioni ricevute dall'ERT;
7. Raccolta ed analisi dei dati relativi agli spettacoli, agli abbonati, agli spettatori presenti, etc.;
8. Aggiornamento l'indirizzario degli utenti e fornire i dati sulla presenza del pubblico.

Qualora la candidatura del responsabile non sia ritenuta idonea dall'ERT, l'Impresa si impegna a formulare proposte sostitutive, fino ad ottenerne l'approvazione.

La figura del responsabile è da considerarsi unica per tutta la durata del servizio. La sua sostituzione può essere effettuata solo in casi eccezionali e documentati.

## 2.3 Gli addetti alla biglietteria

Il personale di biglietteria si occupa della vendita degli abbonamenti e dei singoli biglietti relativi agli spettacoli della Stagione. Dovrà essere preparato per poter fornire tutte le indicazioni e le informazioni necessarie.

Gli addetti alla biglietteria devono avere adeguata qualificazione professionale, perfetta conoscenza del sistema di vendita dei titoli d'accesso a spettacoli, nonché della disciplina dell'emissione dei sigilli fiscali e dei borderò SIAE oltre ad ottime capacità relazionali e disponibilità a trattare con il pubblico.

L'Impresa deve dotare ciascun addetto di un'uniforme sobria, di buona fattura, confezionata con tessuti di qualità e comunque tale da potersi sempre presentare in buone condizioni. Il modello delle uniformi dovrà essere sottoposto all'approvazione dell'ERT.

Ciascun addetto deve essere dotato dall'Impresa di un cartellino identificativo individuale sull'uniforme con il nome dell'addetto, il ruolo e il logo dell'ERT.

L'impresa si obbliga a concordare con l'ERT l'inizio della campagna abbonamenti per le Stagioni teatrali e la loro durata. Ugualmente le giornate e gli orari per il servizio di prevendita biglietti per i singoli

spettacoli verranno concordati tra l'ERT e l'impresa ad inizio stagione e potranno subire variazioni relativamente a particolarità di singoli spettacoli.

La biglietteria per la vendita dei singoli biglietti deve aprire un'ora prima dell'inizio dello spettacolo, salvo diverse disposizioni dell'ERT.

Gli addetti devono occuparsi, prima dell'apertura del botteghino, degli adempimenti per la preparazione per la vendita, consistenti nella stampa dei biglietti richiesti e nella stampa degli acquisti on-line, nonché provvedere alla consegna a teatro dei biglietti e/o abbonamenti acquistati tramite vendita telefonica.

#### 2.4 Gli addetti alla sala e sicurezza

Gli Addetti di Sala, coordinati dal Responsabile operativo, hanno – in via esemplificativa e non esaustiva - il compito di:

1. Presidiare i foyers e gli ingressi di sala;
2. Effettuare il controllo manuale o elettronico dei biglietti o dei titoli di ingresso;
3. Accompagnare e sistemare gli spettatori nei posti assegnati in platea, galleria, tribuna o palco per i teatri con posti numerati, oppure provvedere ad una funzionale ed omogenea sistemazione degli spettatori nei teatri con posti non numerati;
4. Gestire il guardaroba, quando richiesto.

Successivamente, nel corso del controllo finale, dopo l'uscita del pubblico, gli addetti di Sala devono:

1. Accertare il completo svuotamento della sala teatrale e dei locali di servizio ad essa annessi (servizi igienici, corridoi, palchi, salottini e locale bar);
2. Controllare che nessuna uscita di sicurezza delle aree affidate sia rimasta aperta;
3. Provvedere ad una prima raccolta di eventuale materiale di qualsiasi genere abbandonato sulle poltrone o lungo i corridoi di scorrimento;
4. Raccogliere e consegnare al responsabile operativo eventuali effetti personali smarriti dal pubblico.

Nel caso del controllo finale, il personale dovrà provvedere a segnalare al responsabile operativo eventuali anomalie e/o danni o malfunzionamenti di poltrone, porte, ecc. di cui avrà riscontrato l'esistenza.

Il personale addetto agli ingressi deve altresì provvedere all'esposizione ed eventuale distribuzione del materiale promozionale fornito dall'ERT, a distribuire agli spettatori e successivamente ritirare le eventuali contromarche per l'uscita temporanea durante gli intervalli.

Tutti gli addetti di sala saranno anche addetti alla gestione delle emergenze e pertanto devono essere dotati di attestato di addetto alla sicurezza e prevenzione antincendi rilasciato dai VVFF per interventi ad alto rischio. Gli addetti devono avere piena conoscenza delle indicazioni del Piano di Emergenza ed essere in grado di attuarle nella maniera più efficace e aderente.

Il personale di sala deve prestare servizio sempre e rigorosamente in completa uniforme.

L'Impresa deve dotare ciascun addetto di un'uniforme sobria, di buona fattura, confezionata con tessuti di qualità non scadente e comunque tale da potersi sempre presentare in buone condizioni. Il modello delle uniformi dovrà essere sottoposto all'approvazione dell'ERT.

Ciascun addetto deve essere dotato dall'Impresa di un cartellino identificativo individuale sull'uniforme con il nome dell'addetto, il ruolo e il logo dell'ERT.

Tutti gli addetti devono curare particolarmente il proprio atteggiamento nei confronti degli spettatori e dimostrarsi sempre disponibili, accoglienti e pronti ad essere di aiuto e di supporto per ogni eventualità; devono comunque essere in grado di agire con la dovuta fermezza, seppure con educazione, nelle occasioni in cui ciò si rendesse necessario.

Tutti gli addetti di sala devono conoscere le informazioni primarie relative alla programmazione ordinaria e di biglietteria ed essere in grado di fornirle al pubblico informazioni più specifiche e dettagliate.

Formano oggetto dell'affidamento anche tutte le prestazioni strumentali e connesse a quelle indicate alle condizioni, livelli, modalità e tempi stabiliti nel presente Elenco dei servizi, nei documenti di gara e nel Contratto di appalto che sarà stipulato.

L'aggiudicatario dovrà impegnarsi a garantire e a mettere a disposizione personale regolarmente assunto, idoneo e formato alle mansioni previste, nonché provvisto della dotazione antinfortunistica individuale secondo le vigenti normative sul lavoro.

### **Art. 3 – Corrispettivi**

I corrispettivi saranno determinati a partire dalle seguenti basi d'asta:

| <b>DESCRIZIONE</b>  | <b>PREZZO UNITARIO IVA ESCLUSA</b> |
|---|------------------------------------|
| Responsabile Operativo  | 21,50 euro/ora                     |
| Responsabile del Servizio di Biglietteria                       | 21,50 euro/ora                     |
| Addetti di biglietteria   | 21,50 euro/ora                     |
| Servizi di sala e assistenza al pubblico, compreso servizio AGE | 20,00 euro/ora                     |

### **Art. 4 - Modalità di attivazione**

I servizi saranno attivati mediante richiesta scritta a mezzo mail da parte dell'Ufficio Gestione Teatri di ERT con un preavviso minimo di 2 giorni, sulla base delle necessità e di quanto concordato con apposite Convenzioni, ove disponibili, tra ERT e Comune. I servizi, descritti nella richiesta in ogni elemento essenziale al loro corretto svolgimento, dovranno essere confermati con la stessa modalità.

Potrà essere richiesta l'attivazione di servizi da prestarsi solo in caso di maltempo, per spostamento in Teatro di eventi previsti all'aperto. In tal caso, i servizi richiesti verranno comunque conteggiati, se non disdetti entro le ore 12.00 – in caso di spettacolo pomeridiano - ed entro le 14.30 – in caso di spettacolo serale – del giorno previsto per la manifestazione.

### **Art. 5 – Responsabilità e penali**

Gli affidatari si impegnano a garantire la conformità di tutte le lavorazioni che saranno richieste alle normative vigenti.

Gli aggiudicatari saranno responsabili per danni a persone o cose, per fatto o colpa addebitabili all'Impresa stessa, durante i servizi effettuati con personale proprio o dalla stessa incaricato.

Allo stesso modo, l'aggiudicatario rimarrà responsabile per eventuali danni subiti da ERT in conseguenza del mancato rispetto delle obbligazioni derivanti dal presente Capitolato, dalla documentazione della procedura e dal Contratto di appalto che sarà stipulato.

In particolare, qualora l'inadempimento sia tale da impedire lo svolgimento dello spettacolo, tutti i costi saranno addebitati all'operatore economico.

Qualora l'Impresa non ottemperasse alle richieste nei termini previsti, saranno applicate penali valutate sulla base della gravità dell'inadempimento, fino alla facoltà di risoluzione di diritto del Contratto che sarà stipulato.