



MARCHIO DI QUALITÀ "OSPITALITÀ ITALIANA" 2016
BANDO DI SELEZIONE PER L'AMMISSIONE DELLE IMPRESE

1. Finalità

La Camera di Commercio di Savona, nell'ambito delle azioni di supporto alle imprese del settore turistico, attiva in collaborazione con Isnart - Istituto Nazionale Ricerche Turistiche scpa di Roma - e in accordo con le associazioni provinciali del settore, il progetto Marchio di qualità "Ospitalità Italiana" 2016.

Attraverso la promozione e l'attuazione di un sistema di valutazione e di assegnazione del marchio di qualità, l'iniziativa incentiva, diffonde e consolida livelli qualitativi elevati adottati nell'ambito delle seguenti imprese turistiche: **Alberghi, RTA, Ristoranti, Agriturismi, Campeggi, Bed & Breakfast e Stabilimenti Balneari.**

La partecipazione al progetto e alle sue fasi attuative (candidatura, valutazione, eventuale premiazione e promozione) avviene a titolo gratuito.

Per l'anno in corso saranno ammessi a partecipare:

- strutture titolari del marchio Ospitalità Italiana richiedenti il rinnovo;
- strutture alla prima candidatura

In base ai fondi disponibili verrà stabilito il numero delle candidature ammesse a valutazione.

2. Soggetti beneficiari

Sono ammessi al progetto i titolari di strutture turistiche:

- appartenenti alle categorie indicate al punto 1);
- aventi sede operativa nella provincia di Savona;
- iscritte al Registro delle Imprese e in regola con il pagamento del diritto annuale;
- in regola con le vigenti disposizioni normative nazionali e regionali di riferimento;
- in possesso dei requisiti minimi richiesti dal disciplinare del marchio Ospitalità Italiana della categoria di appartenenza.

E' condizione necessaria per l'ammissione al presente bando che la struttura turistica sia attiva e aperta alla clientela nel periodo dei sopralluoghi effettuati dai valutatori incaricati da Isnart.

3. Modalità e termini di presentazione della domanda

La domanda di ammissione alla selezione si effettua compilando in ogni sua parte apposito modulo (scaricabile dal sito www.sv.camcom.gov.it.) sottoscritto dal legale rappresentante del soggetto richiedente, ai sensi dell'art. 38 del DPR 445/2000°. La candidatura dovrà essere consegnata a mano, oppure spedita a mezzo raccomandata A/R alla Camera di Commercio di Savona, Via Quarda Sup. 16, 17100 Savona, oppure trasmessa tramite PEC all'indirizzo ciaa.savona@sv.legalmail.camcom.it, indicando nell'oggetto **Adesione Marchio di qualità "Ospitalità Italiana" 2016**. Saranno istruite tutte

le domande pervenute a partire dalla data di pubblicazione del presente Bando e il cui invio risulta effettuato, nelle modalità indicate, entro il giorno **16 ottobre 2015**.

4. Istruttoria

L'ammissione alla selezione avverrà in base all'ordine cronologico di invio delle schede di adesione, del possesso dei requisiti richiesti e dichiarati e dei contingenti numerici specificati al punto 1). In caso di rinuncia alla partecipazione al progetto da parte di strutture ammesse, si procederà a successive ammissioni di strutture presenti nell'elenco. Il responsabile del procedimento provvede alla predisposizione dell'elenco delle strutture ammesse da comunicare ad Isnart per i sopralluoghi previsti.

5. Visite di controllo

Le strutture individuate ai sensi del precedente articolo 4) verranno visitate senza preavviso **e anche in modalità "mystery guest"**, nell'arco di un periodo predefinito di cui si darà informazione.

Le visite consistono in una verifica della rispondenza strutturale e dei servizi offerti ai clienti rispetto ai requisiti definiti nel disciplinare. Oggetto di verifica saranno in particolare le aree comuni e le aree non accessibili al pubblico, secondo quanto indicato nel disciplinare. Al termine verrà compilata una scheda di valutazione con l'attribuzione di punteggi per singola voce.

L'assegnazione del marchio di qualità è prevista in caso del raggiungimento, per ciascuna categoria, del punteggio minimo di seguito evidenziato:

| CATEGORIA | Punteggio minimo |
|-------------------------------------|------------------|
| agriturismi ricettivo o ristorativo | 150/200 |
| Bed & breakfast | 150/200 |
| stabilimenti balneari | 150/200 |
| campeggi | 150/200 |
| RTA 2 stelle | 150/200 |
| RTA 3 stelle | 150/200 |
| RTA 4 stelle e 5 stelle | 160/200 |
| alberghi 2 stelle | 130/200 |
| alberghi 3 stelle | 150/200 |
| alberghi 4 stelle | 155/200 |
| alberghi 5 stelle | 160/200 |
| alberghi 5 stelle lusso | 165/200 |

6. La Commissione di valutazione

Presso la Camera di Commercio di Savona viene costituita una Commissione di valutazione presieduta da rappresentanti della CCIAA delle Associazioni di Categoria più rappresentative e da un rappresentante dei consumatori.

La Commissione esamina ed eventualmente integra ove necessario, con elementi di giudizio che tengano conto delle peculiarità delle singole strutture, le valutazioni compiute dagli esperti incaricati ai fini dell'attribuzione del punteggio finale.

La Commissione, sulla base dell'esito delle verifiche, approva l'elenco delle strutture alle quali verrà rilasciato il marchio di qualità Ospitalità Italiana, dandone opportuna comunicazione.

La consegna dell'attestazione relativa al conseguimento del marchio di qualità "Ospitalità Italiana" verrà effettuata in occasione di una cerimonia ufficiale organizzata dalla Camera di Commercio.

Le strutture che non otterranno il punteggio minimo richiesto per l'ottenimento del marchio di qualità riceveranno comunicazione delle motivazioni di esclusione.

Non saranno resi noti i nomi delle strutture che verranno escluse dalla certificazione.

7. Promozione del Marchio

Le strutture alle quali viene rilasciato il marchio di qualità riceveranno la vetrofania che attesta per l'anno 2016 la conformità ai requisiti previsti dal disciplinare e saranno inserite nel sito www.10q.it. Isnart attiverà inoltre numerose iniziative promozionali, accordi editoriali, presenza a fiere, oltre ai canali twitter, facebook, mobile app, ecc.

La diffusione e la promozione del marchio e degli operatori che ne sono titolari verrà altresì realizzata mediante gli strumenti di comunicazione della Camera di Commercio di Savona.

8. Validità e utilizzo del Marchio "Ospitalità Italiana"

Il marchio ha validità annuale.

Ogni struttura può dare pubblicità dell'ottenimento del marchio attraverso l'affissione dell'Attestato, della vetrofania, della targa e mediante l'inserimento del logo su materiale pubblicitario e informativo vario per la sola durata di validità del marchio.

Gli operatori ai quali è stato rilasciato il marchio sono tenuti ad utilizzare le attestazioni di titolarità del marchio per le sole strutture assegnatarie e per l'anno di attribuzione, accettando le indicazioni del Regolamento e attenendosi a quanto previsto dallo stesso per l'utilizzo del marchio; ISNART si riserva di proteggere legalmente l'uso del marchio da qualsiasi utilizzo ad opera di terzi non autorizzati.

Ai fini di garantire l'attendibilità e la credibilità del livello qualitativo attestato, le strutture certificate possono essere soggette a visite o ad altre azioni di controllo a campione.

Eventuali segnalazioni da parte di utenti che contestano la qualità dei servizi di imprese titolari del marchio verranno prese in considerazione per possibili sopralluoghi.

9. Revoca del marchio

Il marchio potrà essere revocato, con conseguente impossibilità da parte dell'impresa di fregiarsene in qualsiasi iniziativa di carattere promozionale o pubblicitario, qualora, in sede di verifiche operate dagli esperti di cui sopra, venisse riscontrata la perdita dei requisiti necessari per il mantenimento.

10. Norme a tutela della privacy

La presentazione della domanda di ammissione comporta il consenso al trattamento dei dati in essa contenuti, per gli effetti del D.Lgs. 196 del 30/06/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), ai soli fini degli adempimenti necessari a dare applicazione al presente procedimento. Gli atti e le informazioni riguardanti la struttura, acquisiti nel corso delle attività di valutazione, sono considerati riservati, salvo disposizioni di legge contrarie o autorizzazione scritta della struttura stessa. Non saranno resi pubblici o comunicati a terzi i dettagli delle valutazioni effettuate.

11. Procedimento amministrativo

Ai sensi della legge n. 241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi", il procedimento amministrativo riferito al presente avviso è assegnato al responsabile del Servizio Promozione economica, Dott. Luciano Moraldo. La struttura competente ad effettuare l'attività istruttoria è il Servizio Promozione economica – Ufficio Turismo e iniziative promozionali – Rif. Dr.ssa Karin Capezzuoli, tel. 019-8314222, e-mail: turismo@sv.camcom.it.

Degli atti e dei documenti relativi al procedimento è consentito prendere visione secondo il Regolamento per la disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi e pubblicato sul sito internet camerale www.sv.camcom.gov.it.