

DELIBERAZIONE N. 95 DEL 21 GENNAIO 2009

AREA GENERALE DI COORDINAMENTO TURISMO e BENI CULTURALI - Approvazione schema di Protocollo d'Intesa per l'adozione del marchi "Ospitalità Italiana" e "Ospitalità Campania".

PREMESSO CHE:

- la Regione, in relazione ai propri fini istituzionali, ha, tra l'altro, il compito di favorire lo sviluppo del turismo anche attraverso azioni volte all'innalzamento della qualità dei servizi da offrire al turista, la diffusione di innovazioni tecnologiche e la verifica della customer satisfaction, nonché l'attivazione di un sistema di marchi di qualità territoriali;
- l'Assessorato al Turismo e Beni Culturali è impegnato nella programmazione di azioni di detto tipo attraverso la realizzazione di iniziative che assumono, ai fini di uno sviluppo turistico sostenibile, rilevanza strategica;
- con Deliberazione n. 1371 del 28 agosto 2008 – pubblicata sul B.U.R.C n. 38 del 22 settembre 2008, sono state approvate le Linee di indirizzo per l'attuazione delle attività afferenti agli obiettivi operativi 1.9, 1.11, 1.12 dell'obiettivo specifico 1.d "Sistema Turistico" – asse I – P.O.R. Campania 2007-2013;
- la strategia definita attraverso l'Obiettivo Specifico 1.d "Sistema Turistico" prevede, tra l'altro, l'obiettivo operativo **1.11 Destinazione Campania** "Qualificare, diversificare e sviluppare l'offerta turistica, con particolare riguardo ai prodotti sotto-utilizzati, al riequilibrio tra le zone interne e quelle costiere e allo sviluppo di soluzioni innovative per la gestione integrata delle risorse, in un'ottica di sviluppo sostenibile";
- l'attività c) del suddetto obiettivo operativo **1.11** del **P.O. F.E.S.R 2007/2013** prevede azioni volte all'innalzamento della qualità dei servizi al turista, quali la diffusione di innovazioni tecnologiche negli uffici di informazione turistica per il miglioramento degli standard di accesso e di fruibilità dei servizi di prenotazione on line e per il rafforzamento della offerta in rete, l'utilizzo di strumenti avanzati per la verifica della customer satisfaction, l'adozione della "Carta dei servizi del turista", l'attivazione di un sistema di marchi di qualità territoriali, la promozione di protocolli di qualità per l'utilizzo di materiali ecosostenibili;

RILEVATO CHE

- il sistema camerale italiano ha sviluppato attraverso la società "in house" Isnart S.c.p.A. il progetto marchio di qualità "Ospitalità Italiana" volto a verificare e certificare il livello di qualità dei servizi delle strutture ricettive e dei servizi al turismo;

CONSIDERATO CHE

- il ricorso alla collaborazione delle Camere di Commercio, quali organismi di diritto pubblico, si inquadra in quelle forme di cooperazione istituzionale tra soggetti pubblici sottratte al regime generale relativo alla disciplina degli appalti pubblici ed esclusi dalla applicazione della disciplina regolante la materia degli affidamenti di servizi a norma dell'art. 6 della Direttiva 92/50 e del D.Lgs. 157/95 di recepimento nonché del Decr. Leg.vo 163/06;

DATO ATTO CHE

- l'azione di cui alla citata attività c) dell'ob. Op.1.11 relativa all'attivazione di un sistema di marchi di qualità territoriali debba dispiegarsi declinando -a partire dagli appositi disciplinari, già elaborati per categoria a livello nazionale- il suddetto marchio di qualità "Ospitalità italiana" in quello dell' "Ospitalità Campania", attraverso l'integrazione del primo con le peculiari specificità campane, nonché successivamente rilevando sul territorio regionale le strutture ricettive che per i loro requisiti già corrispondono a quelli definiti dai suddetti disciplinari, e promuovendone, infine, la più larga applicazione su scala regionale per qualificare le strutture di che trattasi;
- che per l'elaborazione dei disciplinari - al fine di realizzare il migliore coordinamento tra detta attività di elaborazione e quella delle Commissioni di valutazione da istituirsi a livello provinciale, allo scopo di informare le imprese turistiche in merito alla divulgazione dell'iniziativa e al tempo stesso deli-

berare l'attribuzione del marchio "Ospitalità Campania" - si debba istituire, con Decreto dell'Assessore Regionale al Turismo, un gruppo di lavoro a titolo oneroso - al cui funzionamento provvederanno le singole Amministrazioni per quanto di propria competenza - e composto da:

- un dirigente e due funzionari dell'Assessorato al Turismo della Regione Campania;
- il Presidente o il direttore dell'Unioncamere Campania e due delegati;
- un dirigente o funzionario per ciascuna Provincia designato dall'Assessore Provinciale al Turismo;
- un rappresentante della società ISNART ScpA;

RITENUTO PERTANTO DOVERSI

- stipulare un apposito protocollo d'intesa tra la Regione Campania, l'Unioncamere Campania, l'Istituto Nazionale Ricerche Turistiche S.c.p.A. e le cinque Province campane per definire le modalità della reciproca collaborazione tesa ad incentivare l'innalzamento della qualità dei servizi turistici della Regione Campania attraverso l'adozione dei marchi Ospitalità Italiana e Ospitalità Campania;
- approvare, a tal fine, lo schema di Protocollo d'Intesa, allegato al presente atto di cui forma parte integrante e sostanziale, redatto nel rispetto delle indicazioni rese dal Settore Consulenza Legale e Documentazione con nota prot. n. 8465 del 7/01/2009 e dal Capo di Gabinetto del Presidente con nota prot. 144/UDCP/GAB/GAB del 14/01/2009, mediante il quale la Regione e l'Unioncamere Campania, l'Istituto Nazionale Ricerche Turistiche S.c.p.A. e le cinque Province campane sottoscrivono un impegno di durata triennale per incentivare l'innalzamento della qualità dei servizi turistici della Regione Campania attraverso l'adozione dei marchi Ospitalità Italiana e Ospitalità Campania;

ACQUISITO il parere dell'Autorità di Gestione del P.O. F.E.S.R. 2007/2013 che ha fatto rilevare la coerenza delle attività di che trattasi con le finalità dell'obiettivo operativo 1.11 piuttosto che con quelle dell'obiettivo operativo 7.1;

VISTA la D.G.R. n. 1371/2008;

PROPONE e la **GIUNTA**, in conformità, a voto unanime

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui di seguito si intendono integralmente riportate e trascritte,

- 1) di approvare lo schema di Protocollo d'Intesa, allegato al presente atto di cui forma parte integrante e sostanziale, mediante il quale la Regione e l'Unioncamere Campania, l'Istituto Nazionale Ricerche Turistiche S.c.p.A. e le cinque Province campane sottoscrivono un impegno di durata triennale per incentivare l'innalzamento della qualità dei servizi turistici della Regione Campania attraverso l'adozione dei marchi Ospitalità Italiana e Ospitalità Campania;
- 2) di dare mandato all'Assessore al Turismo e ai Beni Culturali alla sottoscrizione del Protocollo d'Intesa di cui al punto 1);
- 3) di dare mandato all'Assessore al Turismo e ai Beni Culturali - per l'elaborazione dei disciplinari al fine di realizzare il migliore coordinamento tra detta attività di elaborazione e quella delle Commissioni di valutazione da istituirsi a livello provinciale, allo scopo di informare le imprese turistiche in merito alla divulgazione dell'iniziativa e al tempo stesso deliberare l'attribuzione del marchio "Ospitalità Campania" - di istituire con proprio Decreto un gruppo di lavoro a titolo oneroso - al cui funzionamento provvederanno le singole Amministrazioni per quanto di propria competenza - composto da:
 - un dirigente e due funzionari dell'Assessorato al Turismo della Regione Campania;
 - il Presidente o il direttore dell'Unioncamere Campania e due delegati;
 - un dirigente o funzionario per ciascuna Provincia designato dall'Assessore Provinciale al Turismo;
 - un rappresentante della società ISNART ScpA;
- 4) di stabilire a carico della Regione Campania - a valere sull'obiettivo operativo 1.11 azione c) del P.O. F.E.S.R. 2007/2013, come da parere reso dall'Autorità di Gestione del P.O. F.E.S.R. 2007/2013 - il budget necessario per le spese per il funzionamento del suddetto accordo ivi com-

- presi gli oneri, per la parte di competenza della Regione Campania, per le attività del gruppo di lavoro di cui al precedente punto 3) - nel limite massimo di € 50.000,00 (cinquantamila/00) annui per una durata triennale, oltre il costo delle visite ispettive;
- 5) di inviare la presente deliberazione all'A.G.C 13, al Settore Strutture Ricettive e Infrastrutture Turistiche, all'A.G.C. 09, all'A.G.C. 08, ciascuno per gli adempimenti di propria competenza, nonché al B.U.R.C. per la pubblicazione.

Il Segretario

D'Elia

Il Presidente

Bassolino

REGIONE CAMPANIA

La Regione Campania, nella persona dell'Assessore al Turismo

- **l'Unioncamere Campania**, in nome e per conto delle **Camere di Commercio di Avellino, Benevento, Caserta, Napoli e Salerno**, nella persona del Presidente

- **Istituto Nazionale Ricerche Turistiche S.c.p.A.**, società consortile delle Camere di Commercio d'Italia (da ora in avanti ISNART), nella persona del Consigliere Delegato per il Marchio di Qualità.....

- **Le Province di Napoli, Avellino, Benevento, Caserta e Salerno nelle persone degli Assessori al Turismo**

Premesso che:

- la Regione Campania con deliberazione n. 1371 del 28 agosto 2008 – pubblicata sul B.U.R.C n. 38 del 22 settembre 2008, ha programmato azioni finalizzate all'innalzamento della qualità dei servizi al turista, attraverso l'attivazione di un sistema di marchi di qualità territoriali e la promozione di Protocolli di qualità:
- il sistema camerale italiano ha sviluppato attraverso la società "in house" Isnart S.c.p.A. il progetto marchio di qualità "Ospitalità Italiana" volto a verificare e certificare il livello di qualità dei servizi delle strutture turistiche del comparto ricettivo, ristorativo e dei servizi al turismo;
- Il marchio di qualità Ospitalità Italiana, concepito all'interno del sistema camerale alla fine degli anni '90, si inquadra tra le attribuzioni previste per le Camere di Commercio dall'articolo 2 comma 1 e 2 della Legge 580/93; detta procedura è estesa a livello nazionale a 18 regioni e 75 province. Per la sua attuazione sono già stati stipulati protocolli di intesa e/o accordi di programma tra le Unioncamere Regionali e le Amministrazioni Regionali di Piemonte, Marche, Emilia Romagna, Lombardia e Puglia.

Stipulano il seguente accordo:

Articolo 1

Ambito di operatività

Con la presente intesa le parti definiscono le modalità della reciproca collaborazione tesa a incentivare l'innalzamento della qualità dei servizi turistici della Regione Campania attraverso l'adozione dei marchi "Ospitalità Italiana" e "Ospitalità Campania".

Articolo 2

Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità

E' istituito presso l'Assessorato al Turismo della Regione Campania un "Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità" per l'adeguamento del disciplinare "Ospitalità Italiana" e la definizione del disciplinare "Ospitalità Campania".

Il gruppo di lavoro è nominato con Decreto dell'Assessore al Turismo della Regione Campania ed è composto da:

- un dirigente e due funzionari dell'Assessorato al Turismo della Regione Campania;
- il Presidente o il direttore dell'Unioncamere Campania e due delegati;
- un dirigente o funzionario per Provincia, designato dall'Assessore Provinciale al Turismo¹ al fine di garantire un più stretto coordinamento tra l'attività del Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità e l'attività delle Commissioni attuatrici, di cui al successivo articolo 3;
- un rappresentante della società ISNART ScpA.

Il "Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità" dura in carica fino alla redazione dei disciplinari e comunque non oltre sei mesi.

¹ Con l'istituzione dei Sistemi Turistici Locali (STL) di cui alla Legge 135/2001, i rappresentanti delle province saranno sostituiti dai rappresentanti degli STL.

Articolo 3

Disciplinare “Ospitalità Campania”

La Regione Campania riconosce il disciplinare nazionale “Ospitalità Italiana” sviluppato dal sistema camerale per la certificazione delle strutture turistiche e già implementato nelle singole province dalle rispettive Camere di Commercio.

Il Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità nel redigere il disciplinare “Ospitalità Campania” ha facoltà di apportare integrazioni al Disciplinare “Ospitalità Italiana” purchè non in contrasto con gli standard nazionali.

A partire dalla data del presente accordo, le Parti convengono che negli attestati da consegnarsi alle strutture turistiche della Regione Campania deve essere esplicitamente evidenziato il marchio “Ospitalità Campania” in aggiunta a quelli esistenti.

Articolo 4

Commissioni di Valutazione Provinciali

Redatto il disciplinare “Ospitalità Campania”, allo scopo di informare le imprese turistiche in merito allo sviluppo del progetto e deliberare il rilascio del marchio “Ospitalità Campania” si costituiscono le Commissioni di Valutazione Provinciali, sulla scorta di quelle già presenti presso le Camere di Commercio della regione Campania,

Le suddette Commissioni saranno composte da:

- il Presidente della Camera di Commercio o suo delegato;
- il rappresentante della Provincia nominato in seno al Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità;
- un rappresentante delle organizzazioni di categoria maggiormente rappresentative facenti capo a Confindustria, Confesercenti e Confcommercio;
- un rappresentante di ISNART ScpA.

Le Commissioni hanno una durata corrispondente a quella triennale del presente protocollo.

Articolo 5

Candidatura delle strutture turistiche

Al fine di garantire a tutte le strutture turistiche presenti sul territorio regionale libero accesso al rilascio del marchio "Ospitalità Campania", Unioncamere, su indicazione del Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità, attiva una o più manifestazioni di interesse "a sportello" per il periodo oggetto della programmazione 2007-2013.

Per strutture turistiche ci si riferisce a tutte le aziende appartenenti al comparto alberghiero ed extralberghiero (inclusi gli stabilimenti balneari) iscritte nei registri delle Camere di Commercio nonché i Bed & Breakfast, purché iscritti ai registri delle Camere di Commercio.

Le manifestazioni di interesse si perfezionano attraverso la compilazione e sottoscrizione delle schede di adesione ed il successivo invio o presentazione all'Ufficio Promozione della Camere di Commercio dove ha sede l'unità locale soggetta a valutazione.

Le candidature vengono ammesse a valutazione dalla Commissione di Valutazione Provinciale ove la struttura turistica risulti in regola con i pagamenti dei diritti camerali e la manifestazione di interesse sia coerente con l'attività principale o secondaria dichiarata e riportata nell'archivio camerale.

Articolo 6

Valutazione delle strutture turistiche

Unioncamere Campania riceve trimestralmente dalle Commissioni di Valutazione Provinciali l'elenco delle candidature ammesse ed effettua le visite di valutazione programmandole nel rispetto del regolamento "Ospitalità Italiana" pubblicato sul sito www.10q.it

Periodicamente, le Commissioni di Valutazione Provinciali, preso atto del risultato delle visite di valutazione effettuate, deliberano la concessione del marchio "Ospitalità Campania". I risultati di queste delibere devono essere comunicati ad Isnat ed agli interessati con apposita lettera personalizzata.

Le Commissioni di Valutazione Provinciali stilano, inoltre, un programma di verifiche personalizzato in base alla valutazione ottenuta dalla singola struttura turistica, a cadenza massima annuale.

Articolo 7

Tipologia di visite

Le visite di controllo deliberate dalla Commissione di valutazione possono essere:

- visite standard: di durata massima di 2 ore, realizzate senza preavviso e previa qualificazione del valutatore al momento iniziale della visita;
- visite “mystery guest”: di durata complessiva corrispondente alla fruizione del servizio presso la struttura turistica, realizzate senza preavviso e con qualificazione del valutatore al termine della visita.

Articolo 8

Finanziamenti alle strutture turistiche

Le parti convengono che, al fine di incentivare la qualificazione delle strutture turistiche della Regione Campania, il possesso e la validità del marchio “Ospitalità Italiana” rappresenti la condizione essenziale per l'accesso delle PMI ai successivi bandi.

Dal momento dell'ammissione al finanziamento la struttura turistica è soggetta a visita ispettiva semestrale, indipendentemente dal piano di verifiche di cui all'articolo 7.

Articolo 9

Promozione

Le parti convengono che i marchi “Ospitalità Italiana” e “Ospitalità Campania” debbano essere opportunamente promossi al fine di incentivare le strutture a raggiungere gli standard minimi richiesti dal disciplinare.

A tal fine il sistema camerale campano si impegna ad inserire il marchio “Ospitalità Italiana” e “Ospitalità Campania”, ove possibile, nelle campagne di comunicazione già in atto e, comunque, in quelle di futura programmazione.

Analogamente, la Regione Campania si impegna ad inserire il marchio “Ospitalità Italiana” e “Ospitalità Campania”, ove possibile e, comunque, nelle campagne di comunicazione istituzionale già in atto ed in

quelle di futura programmazione gestite dall'Assessorato al Turismo.

Articolo 10

Disponibilità finanziarie

Le risorse finanziarie necessarie al funzionamento del presente accordo sono messe a disposizione dal sistema camerale e dalla Regione.

Al funzionamento del Gruppo di Lavoro Turismo Qualità provvederanno le singole amministrazioni per quanto di propria competenza.

Il Sistema Camerale provvederà al funzionamento delle Commissioni Provinciali, per quanto di propria competenza, alle attività di consegna degli attestati e la quota di promozione nazionale del marchio "Ospitalità Italiana".

A carico della Regione Campania nel limite del budget annuale definito dal Gruppo di Lavoro Turismo-Qualità rimane un importo annuale di € 50.000,00 (più IVA) quale contributo alle spese di funzionamento oltre il costo delle visite ispettive. Tale importo andrà a valere sull'Obiettivo Operativo 1.11 - azione c) - del P.O. F.E.S.R. 2007/2013.

Articolo 11

Rendicontazione

La quota annuale e le spese relative alle visite standard e/o mystery guest dovranno essere rendicontate trimestralmente da Unioncamere alla Regione Campania con le modalità previste dal disciplinare del P.O. F.E.S.R. 2007/2013.

Articolo 12

Durata

Il presente Protocollo d'Intesa ha durata triennale ed è fatto salvo il diritto delle parti di recesso con preavviso di almeno 120 giorni.

Napoli,

Regione Campania

Provincia di Avellino

Provincia di Benevento

Provincia di Caserta

Provincia di Napoli

Provincia di Salerno

Unione delle Camere di Commercio della Campania

ISNART ScpA