



BANDO CERTIFICAZIONE “OSPITALITA’ ITALIANA” - Anno 2024 Alberghi, Ristoranti, Agriturismi, Bed & Breakfast

(Approvato con deliberazione della Giunta camerale n 30 del 29/04/2024.)

Articolo 1 – FINALITA’

La Camera di commercio di Cosenza, in collaborazione con ISNART, Istituto Nazionale Ricerche Turistiche, società in house del sistema camerale, nell’ambito delle azioni per la promozione del settore turistico, prevede l’assegnazione per l’anno 2024 della certificazione di qualità “*Ospitalità Italiana*” tramite l’attribuzione di classi di merito (rating) alle imprese ricettive e ristorative della provincia di Cosenza che ne faranno richiesta e che avranno i requisiti di seguito precisati.

I riconoscimenti saranno assegnati, previo superamento di apposito audit di verifica, ad un **massimo di n 10 imprese** appartenenti ai settori di cui all’art. 2 del presente Bando.

L’iniziativa si pone l’obiettivo di qualificare l’offerta turistica delle imprese italiane in modo da accompagnarle nell’essere sempre più in linea con le esigenze espresse dalla domanda turistica e pienamente rispondenti alle caratteristiche proprie dei territori in cui sono localizzate.

Al rilascio della certificazione “*Ospitalità Italiana*” è associata l’attribuzione di un rating, il cui scopo è di differenziare le strutture su livelli multipli di valutazione in relazione alle seguenti macroaree:

- Qualità del servizio;
- Promozione del territorio;
- Identità;
- Notorietà.

Il rating ottenuto è basato su un valore che varia da un minimo di una “corona” ad un massimo di tre “corone” in funzione del punteggio ottenuto.

L’ottenimento della certificazione e del relativo rating comporta:

- la possibilità per l’impresa di darne ampia diffusione nella propria attività di comunicazione e promozione;
- l’inserimento delle strutture certificate nelle azioni promozionali della Camera di commercio di Cosenza e dello stesso ISNART;
- l’inserimento delle strutture certificate con relativo rating all’interno del portale <https://ospitalita-italiana.com/> integrandole all’interno delle destinazioni turistiche in cui ricadono, permettendo loro di beneficiare delle azioni promozionali mirate al portale e/o alle singole destinazioni turistiche.

Inoltre, è in corso una procedura di verifica che potrà consentire l’inserimento della certificazione all’interno della visura. In caso di esito positivo dell’iter di verifica, la Camera di Commercio aggiungerà, nel Registro Imprese, l’avvenuto ottenimento della certificazione che comparirà all’interno della visura camerale, alimentando così il fascicolo elettronico d’impresa ed il cassetto digitale dell’imprenditore.



Articolo 2 – REQUISITI DI AMMISSIBILITA'

Sono ammesse a partecipare alla selezione per l'assegnazione della certificazione "Ospitalità Italiana" le strutture operanti nella provincia di Cosenza che esercitino l'attività di:

- Albergo;
- Ristorante;
- Agriturismo;
- Bed & Breakfast (solo se iscritti alla Camera di commercio ed esclusi affittacamere).

Le imprese ammesse a partecipare e dovranno essere attive al momento dell'adesione al progetto e dovranno garantire la conduzione dell'audit di verifica da parte del valutatore **durante il quotidiano svolgimento dell'attività aziendale** e durante i tempi previsti per l'espletamento della procedura di cui all'art. 5.

Dovranno, inoltre, essere in possesso dei seguenti requisiti alla data di presentazione della domanda e fino all'assegnazione della certificazione "Ospitalità Italiana":

- a) avere sede legale e/o unità locale in cui sia esercitata una delle attività sopra previste nella circoscrizione territoriale della Camera di commercio di Cosenza;
- b) essere attive e in regola con l'iscrizione al Registro delle Imprese;
- c) essere in regola con il pagamento del diritto annuale nel triennio precedente la presentazione della domanda; nel caso in cui la Camera di commercio riscontrasse una situazione irregolare, inviterà l'impresa a regolarizzarsi **entro 10 giorni di calendario dalla ricezione di tale richiesta**. L'impresa è tenuta a trasmettere la documentazione comprovante il suddetto pagamento appena disponibile, **pena la non ammissibilità della domanda**;
- d) non essere in stato di fallimento, liquidazione (anche volontaria), amministrazione controllata, concordato preventivo o in qualsiasi altra situazione equivalente secondo la normativa vigente;
- e) avere assolto gli obblighi contributivi (**DURC regolare**); nel caso in cui la Camera di commercio riscontrasse una situazione irregolare, inviterà l'impresa a regolarizzarsi **entro 30 giorni di calendario dalla ricezione di tale richiesta, pena la non ammissibilità della domanda**;
- f) non avere forniture di servizi in essere con la Camera di commercio di Cosenza ai sensi dell'art. 4, comma 6, del D.L. 95 del 6 luglio 2012, convertito nella L. 7 agosto 2012, n. 135¹.

Le imprese che presenteranno la domanda di adesione devono inoltre **possedere i requisiti previsti dal disciplinare di riferimento per la propria tipologia di struttura predisposto da ISNART** disponibile sul sito internet camerale www.cs.camcom.gov.it alla sezione "Avvisi e Bandi" e garantire di:

- curare attentamente lo stato, la cura e la pulizia di ogni ambiente dell'impresa e di tutte le dotazioni utilizzate;

-

¹ Sono escluse da tale fattispecie le imprese individuali, le fondazioni istituite con lo scopo di promuovere lo sviluppo tecnologico e l'alta formazione tecnologica e gli enti e le associazioni operanti nel campo dei servizi socio-assistenziali e dei beni e attività culturali, dell'istruzione e della formazione, le associazioni di promozione sociale, gli enti di volontariato, le organizzazioni non governative, le cooperative sociali, le associazioni sportivedilettantistiche nonché le associazioni rappresentative.



- operare coerentemente con quanto dichiarato nelle attività promozionali, in termini di servizi e prodotti offerti;
- avere un sito internet aggiornato, completo con le attività e i servizi dell'impresa e le opportunità del territorio circostante;
- avere uno stile identitario, coerente con la tipologia del territorio e con lo stile della struttura;
- avere canali social proprietari coerenti con il sito, aggiornati e presidiati costantemente e, nel caso di presenza su portali web nazionali/internazionali, assicurarne il presidio e il costante aggiornamento;
- gestire i feedback dei clienti (con particolare riferimento alle recensioni sui diversi portali dove l'impresa è presente);
- avere personale idoneo per ogni ambito dell'attività aziendale. Il personale deve essere cortese, professionale, adeguatamente formato, saper fornire tutte le indicazioni sulle attività, sui servizi e sui prodotti offerti e partecipare costantemente a corsi di formazione e aggiornamento documentabili;
- proporre un'ampia offerta enogastronomica coerente con la tipologia di ristorazione (se presente il servizio ristorante) comunicata all'ospite e che richiami la tradizione del territorio (locale/italiana);
- promuovere il territorio ad es. esponendo i prodotti tipici locali e le informazioni dettagliate su come reperirli agevolmente tramite brochure/opuscoli informativi, segnalando nel menù le eccellenze enogastronomiche, organizzando o promuovendo eventi locali e dandone comunicazione su sito e/o sui canali social.

Articolo 3 – MODALITA' E ONERI PER LA PARTECIPAZIONE

La presente iniziativa comporta oneri a carico di ciascuna delle imprese partecipanti pari a 350,00€. Gli oneri corrisposti dalla singola impresa contribuiscono in quota parte all'ammontare complessivo dei costi progettuali la cui differenza è coperta direttamente dalla Camera di commercio di Cosenza. Ciascuna delle aziende partecipanti si impegna a corrispondere all'Ente camerale, anticipatamente rispetto alla conduzione degli audit, l'importo prima indicato.



Articolo 4 - MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

La domanda di ammissione alla selezione va redatta su apposito modulo (allegato al presente bando) e scaricabile dal sito camerale www.cs.camcom.gov.it e sottoscritta dal legale rappresentante del soggetto richiedente ai sensi dell'art. 38 del DPR 445/2000. La domanda, debitamente compilata in tutte le sue parti, deve essere sottoscritta con firma autografa - o firma digitale - del legale rappresentante dell'impresa, a cui va allegata copia del documento di riconoscimento, in corso di validità, va inviata da una casella di posta elettronica certificata e in formato non modificabile a partire dal 15/05/2024

Le domande di ammissione alla selezione dovranno essere spedite esclusivamente via PEC all'indirizzo cciaa@cs.legalmail.camcom.it indicando nell'oggetto "Bando Ospitalità Italiana".

La domanda di ammissione alla selezione deve essere compilata in ogni sua parte; non verranno considerate le domande che non contengano tutte le notizie richieste.

L'ammissione alla selezione avverrà secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda e il possesso dei requisiti.

L'avviamento del progetto è condizionato al raggiungimento di n.10 domande.

In caso di domande irregolari, la Camera di commercio Cosenza si riserva la possibilità di assegnare al richiedente un termine massimo di 15 gg. per sanare la propria posizione, decorso infruttuosamente il quale, l'istanza verrà rigettata.

Verrà ammesso all'audit di verifica un numero massimo di n.10 domande.

Articolo 5 – AUDIT DI VERIFICA

Completata l'istruttoria di tutte le domande regolarmente pervenute e ammissibili, tenuto conto dell'ordine cronologico di arrivo, il responsabile del procedimento provvederà a trasmettere ad ISNART l'elenco delle imprese ammesse da sottoporre all'audit di verifica.

Alle imprese ammesse, inserite nel suddetto elenco, verrà comunicato il range di date per l'audit di verifica che consiste in un sopralluogo presso la struttura, effettuato da personale qualificato (valutatore) designato da un ente terzo, volto a verificare la rispondenza strutturale e dei servizi offerti ai clienti rispetto ai requisiti definiti nel disciplinare di riferimento



Articolo 6 – MODALITA' DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

Un'apposita Commissione, composta dal Segretario Generale o suo delegato, un funzionario della Camera di commercio di Cosenza ed un Rappresentante di ISNART, esaminerà le schede di valutazione compilate a seguito delle visite di cui al medesimo art. 5 e predisporrà la graduatoria al termine di detto esame.

I punteggi ottenuti determinano un rating, il cui livello varia secondo i valori indicati dal seguente schema:

- 3  plus + 100% - 90% mystery audit
- 3  100% - 90%
- 2  89% - 75%
- 1  74% - 60%

L'attestazione "Ospitalità Italiana" ed il relativo rating saranno rilasciati alle imprese che otterranno almeno il 60% del totale del punteggio e avranno validità di 18 mesi. Non saranno resi noti i nomi delle strutture che verranno escluse dalla certificazione.

L'assegnazione del riconoscimento avverrà con determinazione del Segretario Generale: la Camera di commercio di Cosenza provvederà a consegnare l'attestato del riconoscimento ottenuto così da consentire all'operatore di esporre l'attestato presso la propria struttura e di utilizzarlo nelle attività promozionali della propria impresa.



Articolo 7 – REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione potrà essere revocata, con conseguente impossibilità da parte dell'impresa di fregiarsene in qualsiasi iniziativa di carattere promozionale o pubblicitario, qualora, in sedi di verifiche periodiche operate dagli esperti di cui sopra, venissero meno i requisiti necessari per il mantenimento.

Articolo 8 – PROMOZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

La promozione e la diffusione della certificazione a favore degli operatori che ne siano titolari avverranno tramite azioni dedicate poste in essere a partire dalla cerimonia di consegna degli attestati “*Ospitalità Italiana*” organizzata dall'Ente camerale.

Le strutture che otterranno la certificazione “*Ospitalità Italiana*”, oltre ad essere inserite sul sito di cui all'art. 1. potranno essere inserite/segnalate e coinvolte all'interno di attività promozionali (eventi, progetti, guide, campagne social, web, etc.) che ISNART realizzerà in proprio o in collaborazione con altri soggetti. Le attività prima descritte non comportano oneri per l'impresa e rientrano tra le azioni promozionali messe in atto da ISNART per le strutture assegnatarie.

Le imprese certificate, pertanto, autorizzano all'atto della presentazione della domanda di ammissione alla selezione il trattamento di tutte le informazioni presenti nei moduli di adesione per le suddette attività promozionali.

Articolo 9 – RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi della Legge n. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni in tema di procedimento amministrativo, il procedimento riferito al presente Bando è assegnato a Simone De Rose, funzionario del Servizio #PiùSociali.

Articolo 10 – CONTROLLI

La Camera di commercio si riserva la facoltà di svolgere, anche a campione e secondo le modalità da essa definite, tutti i controlli necessari ad accertare il rispetto delle condizioni e dei requisiti previsti dal presente Bando.

Articolo 11 – NORME PER LA TUTELA DELLA PRIVACY

Le attività istituzionali e necessarie relative al Bando Ospitalità Italiana comportano un trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 sulla protezione dei dati. Rispetto a tale normativa, le Parti si danno atto che la Camera di commercio di Cosenza opererà in qualità di Titolare del trattamento e, in tale qualità, trasmetterà i dati e le informazioni ad ISNART che viene nominata Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del predetto Regolamento Europeo con atto di designazione allegato al presente Bando e che ne costituisce parte integrante.