

BANDO CERTIFICAZIONE “OSPITALITA’ ITALIANA” – CALABRIA - Anno 2025

Articolo 1 – FINALITA’

Unioncamere Calabria e le Camere di Commercio di Catanzaro-Crotone-Vibo Valentia, di Cosenza e di Reggio Calabria, in collaborazione con ISNART, Istituto Nazionale Ricerche Turistiche, società in house del sistema camerale che gestisce il marchio Ospitalità Italiana, nell’ambito delle azioni per la promozione del settore turistico, prevedono l’assegnazione per l’anno 2025 della certificazione di qualità “*Ospitalità Italiana*” tramite l’attribuzione di classi di merito (rating) alle imprese ricettive, ristorative delle province di Catanzaro, Cosenza, Crotone, Reggio Calabria e Vibo Valentia 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. 20 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 degli Enti camerali territoriali 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.

Articolo 2 – REQUISITI DI AMMISSIBILITA’

Sono ammesse a partecipare alla selezione per l’assegnazione della certificazione “*Ospitalità Italiana*” le strutture operanti nelle province di Catanzaro, Cosenza, Crotona, Reggio Calabria e Vibo Valentia che esercitino l’attività di:

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

Le imprese ammesse a partecipare 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 delle Camere di Commercio di Catanzaro-Crotona-Vibo Valentia, di Cosenza e di Reggio Calabria;
- 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 territoriale ai sensi dell’art. 4, comma 6, del D.L. 95 del 6 luglio 2012, convertito nella L. 7 agosto 2012, n. 135 ¹¹.

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**

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 sportive dilettantistiche nonché le associazioni rappresentative, di coordinamento o di supporto degli enti territoriali e locali

da **ISNART** disponibile sul sito internet di Unioncamere Calabria e delle Camere di Commercio di Catanzaro- Crotone-Vibo Valentia, di Cosenza e Reggio Calabria e garantire di:

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

L'assegnazione della certificazione costituisce un'agevolazione da erogare nel rispetto dei limiti del regime de minimis di cui al Regolamento CE n.1407/2013 (GUUE L 352 del 24.12.2013). Tale regolamento, al quale viene fatto integrale richiamo, comporta che un'impresa unica non possa ottenere aiuti di fonte pubblica, erogati in regime "de minimis", per un importo superiore a 200.000 euro nell'arco dell'esercizio in corso e dei due esercizi finanziari precedenti.

L'equivalente esatto dell'agevolazione, attualmente stimabile in € 680,67, verrà comunicato all'impresa beneficiaria e verrà inserita nel Registro Nazionale degli Aiuti di Stato da Unioncamere Calabria ai sensi dell'art.14 della legge 29 luglio 2015, n. 115, ai fini della verifica del rispetto del de minimis

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 di Unioncamere Calabria (<https://www.uc-cal.camcom.gov.it/>) e delle Camere di Commercio di Catanzaro- Crotona-Vibo Valentia (<https://czkrvv.camcom.it/>), di Cosenza (<https://www.cs.camcom.gov.it/>) e Reggio Calabria (<https://www.rc.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 **entro il 28 marzo 2025**

Le domande di ammissione alla selezione dovranno essere spedite esclusivamente via PEC all'indirizzo unioncamerecalabria@legalmail.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 fino al raggiungimento di **n. 20 (venti) imprese**, prevedendo una suddivisione pro-quota a monte in base alle singole Camere di Commercio di appartenenza per come segue:

- Catanzaro- Crotona- Vibo Valentia n. 7 (sette);
- Cosenza n. 7 (sette);
- Reggio Calabria n. 6 (sei);

In caso di numero di domande insufficiente per una o più provincia si procederà all'assegnazione proporzionale dei posti vacanti alle altre province, seguendo l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

In caso di domande irregolari, l'Ente camerale 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. 20 domande.

Le domande di partecipazione e i dati ivi contenuti saranno comunicati ad ISNART scpa, che curerà in veste di titolare autonomo del trattamento dei dati, l'espletamento della selezione per l'assegnazione del marchio "Ospitalità Italiana". ISNART dispone di una propria informativa privacy allegata alla domanda di partecipazione (scheda di adesione).

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 dell'Unioncamere Calabria e 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.

Unioncamere Calabria 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 sede 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 Dott.ssa Irene Valentina Lupis (tel. 096851481, e-mail: i.lupis@unioncamere-calabria.it)

Articolo 10 – CONTROLLI

L'Ente camerale 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

I dati e le informazioni che verranno comunicati all'Ente camerale, a ISNART e ai relativi soggetti autorizzati e responsabili del trattamento, saranno utilizzati per le attività istituzionali e relative al bando Ospitalità italiana.

Unioncamere Calabria e ISNART, titolari autonomi del trattamento, rispettano ed applicano nell'esercizio delle loro attività, la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, il D. Lgs. n. 196/2003, il D. Lgs. n. 101/2018, il Regolamento Europeo n. 2016/679 e ss.mm.ii., come specificato nell'informativa privacy allegata al presente avviso, nonché nelle informative allegate ai modelli di domanda.

Unioncamere Calabria e ISNART rispettano ed applicano, inoltre, la normativa vigente in materia di dati non personali, come da Regolamento Europeo n. 2018/1807.