

BANDO CERTIFICAZIONE “OSPITALITA’ ITALIANA – Rating” Anno 2024

Alberghi, Ristoranti, Agriturismi, Bed & Breakfast

(Approvato con deliberazione della Giunta camerale n. 53 del 16 aprile 2024)

Articolo 1 – FINALITA’

La Camera di commercio di Alessandria-Asti, 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 alle imprese ricettive e ristorative delle province di Alessandria e di Asti, che ne faranno richiesta e che avranno i requisiti di seguito precisati, della nuova certificazione di qualità “*Ospitalità Italiana*” tramite l’attribuzione di un rating.

I riconoscimenti saranno assegnati, previo superamento di apposita visita di verifica, ad un **massimo di n. 60 strutture**. Possono aderire al Bando sia le strutture **non ancora in possesso** della certificazione “*Ospitalità Italiana*” sia le strutture **già in possesso** della precedente versione della certificazione Marchio Q “*Ospitalità Italiana*”.

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 Alessandria-Asti e dello stesso ISNART;
- la facoltà della Camera di commercio di Alessandria-Asti di aggiungere, nel Registro Imprese, l’ottenimento della certificazione che potrà comparire all’interno della visura camerale nel fascicolo elettronico d’impresa e nel cassetto digitale dell’imprenditore.

Articolo 2 – REQUISITI DI AMMISSIBILITA'

Sono ammesse a partecipare alla selezione per l'assegnazione della certificazione "Ospitalità Italiana" le imprese operanti nelle province di Alessandria e di Asti che esercitino l'attività di:

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

Le imprese ammesse a partecipare dovranno garantire di poter sostenere una visita di verifica da parte del valutatore durante i tempi previsti per l'espletamento della procedura di cui all'art. 5 ed essere in possesso dei seguenti requisiti dalla data di presentazione della domanda fino alla sua ammissione alla visita di verifica:

- 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 Alessandria-Asti;
- 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**) ed essere in regola con le normative sulla salute e sicurezza sul lavoro di cui al D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e successive modificazioni e integrazioni. In caso di irregolarità del DURC la domanda sarà automaticamente respinta. La Camera informerà l'impresa la quale potrà regolarizzare la propria posizione ed eventualmente ripresentare la candidatura;
- f) non avere forniture di servizi in essere con la Camera di commercio di Alessandria-Asti 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.aa.camcom.it alla sezione [Bandi](#) e garantire di:

- essere aperte e attive al momento dell'adesione al progetto e permettere al valutatore di effettuare la visita durante il quotidiano svolgimento dell'attività aziendale;
- curare attentamente lo stato 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 sportive dilettantistiche nonché le associazioni rappresentative, di coordinamento o di supporto degli enti territoriali e locali.

- 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 dei canali social coerenti con il sito, aggiornati e presidiati costantemente ed essere presenti su portali web nazionali/internazionali, anche questi costantemente presidiati;
- gestire i feedback dei clienti (con particolare riferimento alle recensioni sui diversi portali dove l'impresa è presente);
- avere del 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 – NORMATIVA EUROPEA SUGLI AIUTI DI STATO

La presente iniziativa non comporta alcun onere a carico delle imprese richiedenti; i relativi costi saranno totalmente a carico della Camera di commercio di Alessandria-Asti.

L'assegnazione della certificazione "Ospitalità Italiana" costituisce un Aiuto di Stato alle imprese, da erogare nel rispetto dei limiti del regime "de minimis" di cui al Regolamento (UE) n. 2023/2831 della Commissione del 13 dicembre 2023 (GUUE L del 15.12.2023). Tale regolamento, al quale viene fatto integrale richiamo, comporta che un'impresa "unica"² non possa ottenere aiuti di fonte pubblica, erogati in regime "de minimis", per un importo superiore a 300.000,00 Euro nell'arco di tre anni.

A ciascuna struttura ammessa sarà pertanto attribuito un Aiuto di Stato erogato sotto forma di servizi agevolati **pari a 426,00 Euro**, che verrà inserito nel Registro Nazionale degli Aiuti di Stato dalla Camera di commercio di Alessandria-Asti, come previsto dal Decreto MISE n. 115 del 31/05/2017 ed ai fini della verifica del rispetto del massimale del regime "de minimis".

L'impresa può verificare gli Aiuti di Stato e "de minimis" ricevuti accedendo alla sezione Trasparenza del sito [Registro Nazionale degli Aiuti di Stato](#).

² Ai fini della verifica del rispetto dei massimali, i regolamenti "de minimis" stabiliscono che "le entità controllate (di diritto o di fatto) dalla stessa entità debbano essere considerate come un'unica impresa beneficiaria".

Si intende per «impresa unica» l'insieme delle imprese fra le quali esiste almeno una delle relazioni seguenti:

- a) un'impresa detiene la maggioranza dei diritti di voto degli azionisti o soci di un'altra impresa;
- b) un'impresa ha il diritto di nominare o revocare la maggioranza dei membri del consiglio di amministrazione, direzione o sorveglianza di un'altra impresa;
- c) un'impresa ha il diritto di esercitare un'influenza dominante su un'altra impresa in virtù di un contratto concluso con quest'ultima oppure in virtù di una clausola dello statuto di quest'ultima;
- d) un'impresa azionista o socia di un'altra impresa controlla da sola, in virtù di un accordo stipulato con altri azionisti o soci dell'altra impresa, la maggioranza dei diritti di voto degli azionisti o soci di quest'ultima.

Le imprese fra le quali intercorre una delle relazioni di cui sopra per il tramite di una o più altre imprese sono anch'esse considerate un'impresa unica. Le imprese tra le quali il collegamento si realizza attraverso una o più persone fisiche o un organismo pubblico, sono considerate singolarmente.

Articolo 4 - MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

Le domande di ammissione al presente Bando dovranno essere inviate esclusivamente da una casella di posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: info@pec.aa.camcom.it, **indicando nell'oggetto "Bando Ospitalità Italiana 2024"** a partire **dall'8 maggio 2024 all'8 luglio 2024**, salvo anticipata chiusura del Bando per esaurimento dei posti disponibili. Le domande inviate prima e dopo i suddetti termini saranno automaticamente escluse.

Nel caso in cui un'impresa intenda candidarsi per più tipologie di strutture (ad esempio albergo e ristorante), è necessario presentare due distinte domande, allegando per ciascuna domanda la documentazione richiesta.

Sul sito internet camerale www.aa.camcom.it alla sezione [Bandi](#) è disponibile la seguente modulistica editabile da utilizzare per partecipare:

- a) **modulo di domanda**, firmato digitalmente o con firma autografa dal titolare/legale rappresentante dell'impresa. **Le istanze prive del modulo di domanda saranno automaticamente escluse;**
- b) **modulo di adesione predisposto da ISNART**, specifico per la propria tipologia di struttura, firmato digitalmente o con firma autografa dal titolare/legale rappresentante dell'impresa;
- c) **copia di un documento di identità** in corso di validità del titolare/legale rappresentante dell'impresa, **non necessario qualora la documentazione sia firmata digitalmente.**

È obbligatoria l'indicazione di un solo indirizzo PEC presso il quale l'impresa elegge domicilio ai fini della procedura e tramite cui verranno gestite tutte le comunicazioni successive all'invio della domanda.

L'istruttoria delle istanze avverrà tenendo conto dell'ordine cronologico di presentazione delle domande e del possesso dei requisiti previsti dal Bando. Alle imprese in possesso del **rating di legalità³** in corso di validità al momento della presentazione della domanda, verrà riconosciuta una preferenza nella graduatoria delle domande presentate e ammesse.

Sarà facoltà della Camera di commercio richiedere all'impresa tutte le **integrazioni ritenute necessarie** per un corretto esame della domanda; la mancata presentazione di tali integrazioni, **entro e non oltre il termine di 10 giorni di calendario dalla ricezione della relativa richiesta**, comporta la decadenza della domanda presentata.

Verranno ammesse alla visita di verifica un numero massimo di 60 strutture.

La Camera di commercio, previa istruttoria e verifica della documentazione ai sensi di quanto previsto dal presente Bando, entro il termine di 120 giorni dalla data di presentazione della istanza, provvede con determinazione del Segretario Generale all'adozione del provvedimento di ammissione o diniego alla visita di verifica, comunicandone l'esito a mezzo PEC all'impresa richiedente.

³ Decreto-legge 1/2012 (Art. 5 ter - Rating di legalità delle imprese) modificato dal Decreto-legge 29/2012 e convertito, con modificazioni, dalla Legge 62/2012. <https://www.aqcm.it/competenze/rating-di-legalita/>

Articolo 5 – VISITE 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 strutture ammesse da sottoporre alla visita di verifica.

Alle strutture ammesse, inserite nel suddetto elenco, verrà comunicato il range di date per la visita 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 Alessandria-Asti 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 e consentirà all'impresa di esporre la targa e l'attestato presso la propria struttura e di utilizzare tale riconoscimento nell'ambito delle sue attività promozionali.

La promozione della certificazione "*Ospitalità Italiana*" avverrà tramite azioni e materiali di diffusione realizzati dalla Camera di commercio di Alessandria-Asti e dal sistema camerale, senza nessun costo per le imprese.

Le strutture che otterranno la certificazione "*Ospitalità Italiana*" potranno essere inserite/segnalate all'interno di attività promozionali (guide cartacee e/o elettroniche, campagne social, web, etc.) che ISNART realizzerà in proprio o in collaborazione con altri soggetti. L'inserimento non comporta oneri per l'impresa e rientra 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 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 Camera di commercio di Alessandria-Asti provvederà a consegnare la targa, l'attestato ed un social media kit del riconoscimento ottenuto funzionali alla comunicazione della certificazione "*Ospitalità Italiana*". Inoltre, la diffusione e la promozione della certificazione a favore degli operatori che ne siano titolari avverranno tramite azioni dedicate poste in essere dall'Ente e dal sistema camerale.

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 amministrativo riferito al presente Bando è affidato al Responsabile del Settore Promozione, Cultura, Turismo, Sviluppo territoriale della Camera di commercio di Alessandria-Asti.

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

I dati e le informazioni che verranno comunicati alla Camera di commercio di Alessandria-Asti, ad ISNART e ai relativi soggetti autorizzati e responsabili del trattamento, saranno utilizzati per le attività istituzionali e relative al Bando certificazione "*Ospitalità Italiana*".

1. Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dagli art. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito GDPR), la Camera di commercio intende informare sulle modalità del trattamento dei dati personali e delle informazioni acquisite dalle imprese che presentano domanda per aderire al Bando certificazione "*Ospitalità Italiana*".
2. **Finalità del trattamento e base giuridica:** i dati conferiti saranno trattati esclusivamente per le finalità e sulla base dei presupposti giuridici per il trattamento (adempimento di un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare, nonché l'esecuzione di un compito di interesse pubblico, ex art. 6, par. 1, lett. c) ed e) del GDPR) di cui all'art. 1 del presente Bando. Tali finalità comprendono: le fasi di istruttoria, amministrativa e di merito, delle domande, comprese le verifiche sulle dichiarazioni rese. Con la sottoscrizione della domanda di adesione, il beneficiario garantisce di aver reso disponibile la presente informativa a tutte le persone fisiche (appartenenti alla propria organizzazione ovvero esterni ad essa) i cui dati saranno forniti alla Camera di commercio per le finalità precedentemente indicate.
3. **Obbligatorietà del conferimento dei dati:** il conferimento dei dati da parte del beneficiario costituisce presupposto indispensabile per lo svolgimento delle attività previste dall'adesione al Bando certificazione "*Ospitalità Italiana*". Il loro mancato conferimento comporta l'impossibilità di partecipare alla procedura per l'adesione all'iniziativa.
4. **Soggetti autorizzati al trattamento, modalità del trattamento, comunicazione e diffusione:** i dati acquisiti saranno trattati da soggetti appositamente autorizzati dalla

Camera di commercio nonché da altri soggetti, anche appartenenti al sistema camerale, appositamente incaricati e nominati Responsabili esterni del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

I dati saranno raccolti, utilizzati e trattati con modalità manuali, informatiche e telematiche secondo principi di correttezza e liceità ed adottando specifiche misure di sicurezza per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

Alcuni dati potranno essere comunicati ad Enti Pubblici ed Autorità di controllo in sede di verifica delle dichiarazioni rese, e sottoposti a diffusione mediante pubblicazione sul sito camerale in adempimento degli obblighi di trasparenza ai sensi del D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33. Resta fermo l'obbligo della Camera di commercio di comunicare i dati all'Autorità Giudiziaria o ad altro soggetto pubblico legittimato a richiederli nei casi previsti dalla legge.

5. **Periodo di conservazione:** i dati acquisiti ai fini della partecipazione al presente Bando saranno conservati per 10 anni + 1 anno ulteriore in attesa di distruzione periodica a far data dall'avvenuta ammissione all'iniziativa. Sono fatti salvi gli ulteriori obblighi di conservazione documentale previsti dalla legge.
6. **Diritti degli interessati:** agli interessati, di cui agli art. 13 e 14 del GDPR, è garantito l'esercizio dei diritti riconosciuti dall' art. 15 e seguenti del GDPR. In particolare:
 - a) è garantito, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, l'esercizio dei seguenti diritti:
 - richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano;
 - conoscere la fonte e l'origine dei propri dati;
 - riceverne comunicazione intelligibile;
 - ricevere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento;
 - richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la limitazione dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti;
 - opporsi al trattamento, per motivi connessi alla propria situazione particolare;
 - b) esercitare i diritti di cui alla lettera a) mediante la casella di posta info@pec.aa.camcom.it con idonea comunicazione;
 - c) proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, ex art. 77 del GDPR, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell'Autorità: www.garanteprivacy.it.
7. **Titolare, Responsabile della Protezione dei Dati e relativi dati di contatto:** il titolare del trattamento dei dati è la Camera di commercio di Alessandria-Asti, con sede legale in via Vochieri 58, Alessandria – Tel. 0131/3131 – 0141/535211, PEC info@pec.aa.camcom.it, la quale ha designato il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), contattabile al seguente indirizzo e-mail: rpd2@pie.camcom.it.