



## BANDO CERTIFICAZIONE “OSPITALITA’ ITALIANA” Anno 2024/2025

### Articolo 1 – FINALITA’

La Camera di commercio di Chieti Pescara, 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, prevede l’assegnazione per l’anno 2025 della certificazione di qualità “*Ospitalità Italiana*” tramite l’attribuzione di classi di merito (rating) alle imprese ricettive e storative e delle produzioni aperte della provincia di Chieti Pescara 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. 60 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 Chieti Pescara 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 nella provincia di Chieti Pescara che esercitino l’attività di:

- Albergo;
- Ristorante;



- Agriturismo;
- Bed & Breakfast (solo se iscritti alla Camera di commercio ed esclusi affittacamere);
- Camping;
- Stabilimenti balneari;
- Attività commerciali e produttivo commerciali.

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 della Camera di commercio di Chieti Pescara
- 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 Chieti Pescara ai sensi dell'art. 4, comma 6, del D.L. 95 del 6 luglio 2012, convertito nella L. 7 agosto 2012, n. 135 <sup>1</sup>.

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.chpe.camcom.it](http://www.chpe.camcom.it) alla sezione Amministrazione Trasparente 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;

<sup>1</sup> 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



- 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. 2831/2023 (GUUE L/2023/15.12.2023) 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 300.000 Euro nell'arco dell'esercizio in corso e dei due esercizi finanziari precedenti. L'equivalente dell'agevolazione verrà comunicato all'impresa beneficiaria e verrà inserita nel Registro Nazionale degli Aiuti di Stato dalla Camera di Commercio di Chieti Pescara 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 [www.chpe.camcom.it](http://www.chpe.camcom.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 digitale o con firma autografa del legale rappresentante dell'impresa. Nel caso di firma autografa 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, dal **13/01/2025 al 28/02/2025**.

La preinformativa del bando è dal 24/12/2024 al 12/01/2025.

La Camera di Commercio si riserva la facoltà di:

- chiudere anticipatamente i termini della presentazione delle domande in caso di esaurimento dei 60 posti messi a disposizione per l'audit;
- riaprire i termini di presentazione delle domande in caso di mancato esaurimento dei posti disponibili per l'audit.

Le domande di ammissione alla selezione dovranno essere spedite esclusivamente via PEC all'indirizzo [cciaa@pec.chpe.camcom.it](mailto:cciaa@pec.chpe.camcom.it) indicando nell'oggetto "Bando Ospitalità Italiana".



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

In caso di domande irregolari, la Camera di commercio di Chieti Pescara si riserva la possibilità di assegnare al richiedente un termine massimo di 10 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. 60 domande. Sono riservati n. 20 audit alle imprese con sede legale o operativa nei comuni del comprensorio della Costa dei Trabocchi considerato nel progetto Marchio Costa dei Trabocchi<sup>1</sup>

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.

## Articolo 5 – AUDIT DI VERIFICA

Al fine di avviare gli stessi audit la Camera, dopo aver raccolto le adesioni, effettuato il controllo sulla regolarità delle istruttorie tenuto conto dell'ordine cronologico il responsabile del procedimento, d'intesa con il dirigente di Area, comunicherà ad ISNART l'elenco delle imprese ammesse da sottoporre all'audit di verifica aderenti garantendo un minimo di n. 20 aziende fino ad un massimo di n. 60 aziende.

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 Chieti Pescara 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

<sup>1</sup> Casalbordino, Crecchio, Cupello, Fossacesia, Francavilla al Mare, Frisa, Lanciano, Miglianico, Monteodorisio, Ortona, Paglieta, Pollutri, Ripa Teatina, Rocca San Giovanni, San Salvo, San Vito Chietino, Santa Maria Imbaro, Scerni, Tollo, Torino di Sangro, Torrecchia Teatina, Treglio, Vasto, Villalfonsina



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 Chieti Pescara 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 al dott. Gianluca De Santis, EQ del Servizio Digitalizzazione, Orientamento al lavoro e Supporto alle Imprese.

### **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, ad Isnart e ai relativi soggetti autorizzati e responsabili del trattamento saranno utilizzati per le attività istituzionali e relative al bando Ospitalità italiana.

La Camera di Commercio ed 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.

La Camera di Commercio ed Isnart rispettano ed applicano, inoltre, la normativa vigente in materia di dati non personali, come da Regolamento Europeo n. 2018/1807.

### **1. Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento è la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura Chieti Pescara (di seguito indicata come "Camera di commercio Chieti Pescara" o "CCIAA" o "Titolare") con sede legale in Chieti, Piazza G.B. Vico n. 3 – 66100 Chieti. Il Titolare può essere contattato mediante email all'indirizzo Pec: cciaa@pec.chpe.camcom.it.

### **2. DPO Data Protection Officer / RPD - Responsabile della protezione dati**

La Camera di commercio Chieti Pescara ha nominato, ai sensi dell'art. 37 del GDPR, un Responsabile della protezione dei dati personali (RPD/DPO) i cui dati di contatto sono i seguenti:

- e-mail: rpd-privacy@chpe.camcom.it
- Pec: rpd-privacy@pec.chpe.camcom.it

### **3. Finalità del trattamento**

I dati personali raccolti saranno trattati per le seguenti finalità:

- iscrizione all'iniziativa Ospitalità Italiana;
- gestione dei contenuti (documenti, informazioni, immagini, etc.) volontariamente caricati nella domanda ed inviati al titolare per le finalità relative all'iniziativa Ospitalità Italiana e successivamente caricati sul sito ISNART.IT e Camera di Commercio Chieti Pescara.

Tutti i dati personali conferiti saranno conservati in modo completo per tutto il periodo dell'iniziativa.

Successivamente i dati personali saranno conservati per un periodo più lungo con riferimento ai soggetti ammessi. Saranno eventualmente presentate ulteriori informative in merito. I dati personali degli altri partecipanti saranno conservati per un periodo che varierà in ragione dell'interesse del Titolare di avviare ulteriori relazioni in linea con le finalità del progetto Ospitalità Italiana.

Il trattamento trova fondamento sulle seguenti basi giuridiche:

- art. 6, par. 1, lett. e) GDPR in quanto il trattamento è effettuato in esecuzione di compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei pubblici poteri di cui è investito il Titolare;
- art. 9, par. 2, lett g) GDPR e art. 2 sexies, co. 2, lett f) D.Lgs. 196/2003 in quanto il trattamento è effettuato in esecuzione di compiti di rilevante interesse pubblico assegnati al Titolare del trattamento.
- art. 6, par. 1, lett. a) GDPR per comunicazione dei suoi dati di contatto, per eventuali interviste a organi di stampa e/o uffici stampa e/o pubblicazione delle immagini ritraenti coloro che partecipano alla iniziativa al fine di promuovere i progetti dell'Ente.

### **4. Diffusione dei dati personali**

I dati personali raccolti nell'ambito del marchio Ospitalità Italiana non saranno oggetto di diffusione. Tuttavia, potranno essere comunicati a terzi per le seguenti finalità:

1. I dati saranno comunicati a Isnart S.c.p.A., con sede legale a Roma (RM), in piazza Sallustio 21, P.IVA n. 0441671002, che curerà, in veste di titolare autonomo, l'espletamento della selezione per l'assegnazione del marchio "Ospitalità Italiana". ISNART dispone di una propria informativa privacy allegata al modello di partecipazione.



2. I dati potranno essere comunicati a soggetti coinvolti nell'organizzazione dell'evento di consegna delle attestazioni (es. fornitori di servizi, consulenti) esclusivamente per le finalità connesse alla gestione dell'evento stesso.
3. I dati potranno essere comunicati a enti pubblici o privati per l'adempimento di obblighi previsti dalla legge, regolamenti o normative comunitarie.

I destinatari dei dati personali saranno adeguatamente informati delle finalità per cui i dati sono stati raccolti e saranno obbligati a utilizzarli conformemente alla presente informativa e alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

In nessun caso i dati personali saranno diffusi a fini commerciali o pubblicitari senza il consenso esplicito dell'interessato.

## 5. Modalità di trattamento

Il trattamento dei dati personali verrà effettuato mediante acquisizione dei documenti in forma elettronica e/o cartacea, con modalità informatiche e manuali che garantiscono la riservatezza e la sicurezza degli stessi. A tale scopo il trattamento dei dati è svolto applicando costantemente misure tecniche ed organizzative di sicurezza a presidio dei rischi di perdita, di usi illeciti o non corretti e di eventuali accessi non autorizzati. I dati saranno trattati da parte della Camera di Commercio Chieti Pescara e dal personale appositamente autorizzato, esclusivamente per le finalità richieste. Nessuna decisione che possa produrre effetti giuridici nei confronti dell'interessato sarà basata sul trattamento automatizzato dei dati che lo riguardano, né verranno effettuate attività di profilazione.

## 6. Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati è obbligatorio, il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di partecipare alle procedure di assegnazione del marchio Ospitalità Italiana.

## 7. Categorie di destinatari

I dati personali sono trattati da soggetti preventivamente autorizzati dalla CCIAA, appositamente istruiti, formati e sensibilizzati al trattamento degli stessi (artt. 4.10, 29, 32.4, RGPD e art. 2-*quaterdecies* del Codice in materia di protezione dati personali).

Per ragioni legate allo svolgimento delle attività previste al punto 3., i dati potranno, inoltre, essere comunicati ai seguenti soggetti:

- società che erogano servizi tecnico-informatici;
- società che svolgono servizi di gestione e manutenzione dei database del Titolare;
- ogni altro soggetto legittimato in funzione della normativa di settore
- soggetti esterni che svolgono compiti connessi all'erogazione del servizio richiesto, tra cui ISNART e i membri della commissione di valutazione.

Alcuni dati potranno essere comunicati, inoltre, ad Enti Pubblici ed Autorità di controllo in sede di verifica delle dichiarazioni rese. Resta fermo l'obbligo della CCIAA. di comunicare i dati all'Autorità Giudiziaria o ad altro soggetto pubblico legittimato a richiederli nei casi previsti dalla legge.

## 8. Trasferimento di dati verso paesi terzi

La CCIAA può avvalersi, anche per il tramite dei propri Responsabili del trattamento, di società di servizi IT e di comunicazioni telematiche, in particolare di posta elettronica, che potrebbero collocare o far transitare i dati anche in Paesi non appartenenti allo Spazio Economico Europeo.

Al fine di garantire un adeguato livello di protezione dei dati personali, queste Società possono attuare il trasferimento solo verso Paesi (o settori di questi) che sono stati oggetto di apposite decisioni di adeguatezza adottate dalla Commissione europea, oppure sulla base di Clausole Contrattuali Standard approvate dalla Commissione stessa.

## 9. Periodo di conservazione

I dati sono conservati per il periodo di tempo previsto dalle specifiche normative di riferimento.



Il Piano di conservazione delle Camere di Commercio prevede un periodo di conservazione di 10 anni.

Trascorso tale periodo i dati saranno avviati allo scarto, nel rispetto della normativa vigente, salvo che non ne sia necessaria la conservazione per altre e diverse finalità previste per espressa previsione di legge.

#### **10. Diritti dell'interessato**

Il Regolamento (UE) 2016/679 le riconosce, in qualità di Interessato, diversi diritti, che può esercitare contattando il Titolare o il DPO/RPD ai recapiti di cui ai parr. 1 e 2 della presente informativa.

Tra i diritti esercitabili, purché ne ricorrano i presupposti di volta in volta previsti dalla normativa (in particolare, artt. 15 e seguenti del Regolamento) vi sono:

- il diritto di conoscere se la Camera di Commercio Chieti Pescara ha in corso trattamenti di dati personali che la riguardano e, in tal caso, di avere accesso ai dati oggetto del trattamento e a tutte le informazioni a questo relative;
- il diritto alla rettifica dei dati personali inesatti che la riguardano e/o all'integrazione di quelli incompleti;
- il diritto alla cancellazione dei dati personali che la riguardano;
- il diritto alla limitazione del trattamento;
- il diritto di opporsi al trattamento;
- il diritto alla portabilità dei dati personali che la riguardano;
- il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento, senza che ciò pregiudichi la liceità del trattamento, basato sul consenso, effettuato prima della revoca.

In ogni caso, ricorrendone i presupposti, può essere esercitato il diritto di presentare un formale Reclamo all'Autorità garante per la protezione dei dati personali, secondo le modalità che può reperire sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

#### **11. Pubblicazione della presente informativa**

La presente informativa è pubblicata sul sito istituzionale del Titolare ed allegata alla modulistica per la presentazione delle istanze.

Ai sensi dell'art. 14, par. 5, lett. b) del GDPR, detta pubblicazione assolve anche l'obbligo di informazione verso gli interessati.