



Conferenza Permanente

Ex art.11 Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n.300

Protocollo di Intesa

T R A

Prefettura di Vibo Valentia, Provincia di Vibo Valentia, A.s.p. di Vibo Valentia, Comuni della provincia di Vibo Valentia, Camera di Commercio Industria Agricoltura e Artigianato, Associazioni di categoria, Associazioni dei consumatori

QUALITA' DEI SERVIZI TURISTICI E COMMERCIALI “ VIBO VALENTIA. TURISMO DI QUALITA' ”

Premessa

In considerazione della necessità di promuovere e favorire il settore turistico, poiché esso costituisce la maggiore risorsa per lo sviluppo socio-economico del territorio della provincia di Vibo Valentia, la Prefettura ha convocato, nell'ambito dell'attività della Conferenza Permanente ex art.11 Decreto legislativo 30 luglio 1999 n.300, delle riunioni tecniche al fine di assumere iniziative volte a rilasciare una sorta di “certificazione di qualità” alle imprese che si impegnino al rispetto delle norme ed a tenere comportamenti virtuosi.

Dagli incontri svolti è emersa l'opportunità di stipulare un apposito Protocollo, aderendo al quale ogni Ente firmatario, per quanto di competenza, è chiamato a coordinare le proprie azioni sul territorio per garantire adeguati ed omogenei *standards* nell'offerta dei servizi turistici.



Conferenza Permanente

Ex art.11 Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n.300

-----O-----

Per questi motivi, l'anno 2008, il giorno 3 del mese di Luglio, presso la sala conferenze del Sistema Bibliotecario di Vibo Valentia

TRA

- La Prefettura di Vibo Valentia, rappresentata ai fini del presente atto dal Prefetto, dott. Ennio Mario Sodano;
- L'Amministrazione Provinciale di Vibo Valentia, rappresentata ai fini del presente atto dal Presidente, Ing. Francesco De Nisi;
- Le Amministrazioni Comunali della provincia di Vibo Valentia, rappresentate ai fini del presente atto dai rispettivi Sindaci;
- La Camera di Commercio Industria, Agricoltura e Artigianato, rappresentata ai fini del presente atto dal Commissario;
- La Confcommercio, rappresentata ai fini del presente atto dal Presidente;
- La Confindustria, rappresentata ai fini del presente atto dal Presidente;
- La Confartigianato, rappresentata ai fini del presente atto dal Presidente;
- La Confagricoltura, rappresentata ai fini del presente atto dal Presidente;
- La Confederazione Italiana Agricoltori, rappresentata ai fini del presente atto dal Presidente;
- L'ADICONSUM, rappresentata ai fini del presente atto dal Presidente;
- L'ADOC, rappresentata ai fini del presente atto dal Presidente;
- La CONFCONSUMATORI, rappresentata ai fini del presente atto dal Presidente;
- La FEDERCONSUMATORI, rappresentata ai fini del presente atto dal Presidente;
- L'Unione Nazionale Consumatori, rappresentata ai fini del presente atto dal Presidente;



Conferenza Permanente

Ex art.11 Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n.300

- L'ASCOT Tropea, rappresentata ai fini del presente atto dal Presidente;
- L'Azienda Sanitaria Provinciale di Vibo Valentia, rappresentata ai fini del presente atto dal Direttore.

SI CONVIENE

I sottoscrittori danno atto che i contenuti del presente Protocollo potranno essere integrati in base alle particolari situazioni contingenti che dovessero presentarsi in futuro.

1. Oggetto e durata del Protocollo di intesa

Oggetto del presente Protocollo è la definizione delle attività che gli Enti sottoscrittori si impegnano a realizzare per garantire, ognuno per quanto di competenza e sinergicamente, la qualità dei servizi turistici e l'applicazione di "prezzi chiari" nel settore turistico della provincia vibonese.

L'accordo è di durata annuale e si intende prorogato automaticamente per l'anno successivo, salvo che almeno la metà degli enti non manifesti una diversa volontà.

Ciascuno degli enti sottoscrittori ha facoltà di ritirare l'adesione, dandone formale comunicazione alla Prefettura almeno un mese prima della scadenza annuale.

2. Commissione per il rilascio della Carta di qualità

Entro dieci giorni dalla firma del presente Protocollo, sarà costituita una Commissione che provvederà alla definizione del programma "Carta di qualità - Turismo Vibo Valentia". La commissione sarà composta da un rappresentante della C.C.I.A.A., da rappresentanti delle Associazioni di categoria, delle Associazioni dei consumatori e dell'Amministrazione Provinciale.

3. Compiti della Commissione

La Commissione predisporrà la "Carta di qualità" e definirà le modalità organizzative e gestionali del programma e l'attribuzione del marchio di qualità a quelle imprese che osserveranno le prescrizioni contenute nella "Carta di qualità".



Conferenza Permanente

Ex art.11 Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n.300

4. **Modalità di attribuzione del marchio di qualità**

Al fine di ottenere il marchio di qualità, l'operatore economico aderente dovrà inviare alla Camera di Commercio, compilando appositi moduli, una duplice dichiarazione di impegno a garantire:

- a. il mantenimento di una serie di *standards* di qualità del servizio (individuati nella Carta di qualità);
- b. il mantenimento dei prezzi entro una soglia massima, fissata in relazione ai prezzi base dei servizi contenuti in apposito listino, frutto di concertazione tra le Associazioni rappresentative del settore turismo di Vibo Valentia.

5. **Carta di qualità**

La Carta di qualità, approvata dalla Commissione di cui al punto due, si baserà sul rispetto di requisiti generali e specifici relativi alla qualità del servizio ed al prezzo, di seguito indicati:

a. requisiti generali obbligatori per accedere al programma “Carta di qualità - Turismo Vibo Valentia”:

- rispetto delle normative vigenti in materia di condizioni e adempimenti richiesti per l'esercizio della specifica attività;
- rispetto della normativa vigente in materia di igiene, sanità e ambiente;
- rispetto della normativa in materia di lavoro e sicurezza sul lavoro (assenza di violazioni gravi);
- regolarità fiscale e contributiva (assenza di violazioni gravi);

b. requisiti specifici relativi alla qualità del servizio:

- rispetto degli *standards* di qualità riportati nella “Carta di qualità” adottata.

c. requisiti specifici relativi al prezzo dei servizi offerti o dei prodotti in vendita:

- esposizione chiara del tariffario e dei servizi corredata da attestazione di conformità al listino di prezzi concordato per tutto il territorio provinciale;



Conferenza Permanente

Ex art.11 Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n.300

- deposito del listino presso la C.C.I.A.A. contestualmente alla presentazione della dichiarazione di impegno;
- prezzi non superiori ad una determinata soglia massima, consentita soltanto nei comuni a maggiore presenza turistica o in relazione alla tipologia strutturale dell'attività.

6. Tavolo tecnico

La C.C.I.A.A., con la collaborazione della Provincia, delle Associazioni di categoria e delle Associazioni dei consumatori, istituirà un Tavolo tecnico che provvederà all'organizzazione della campagna di comunicazione del progetto (comprensiva anche della ideazione del logo e del marchio di qualità), alla conseguente raccolta delle adesioni da parte degli operatori, nonché alla diffusione della "Carta di qualità" presso le imprese aderenti.

Il Tavolo tecnico curerà, altresì, la formulazione e la diffusione di una scheda per la dichiarazione del grado di soddisfazione del cliente delle strutture turistico-recettive.

7. Verifica dei requisiti posseduti dalle imprese

Il possesso dei requisiti di cui al punto 5 sarà documentato mediante autocertificazione presentata dall'impresa interessata ed è suscettibile di controlli a campione da parte della C.C.I.A.A., degli enti che fanno parte della Commissione di cui al punto 2 e dei Comuni. Analoghi controlli a campione verranno effettuati per la verifica della persistenza dei requisiti obbligatori generali delle imprese aderenti e del mantenimento degli *standards* di qualità che danno diritto a fregiarsi del marchio di qualità.

8. Attività della Prefettura di Vibo Valentia

La Prefettura di Vibo Valentia garantirà una costante attività di vigilanza ed impulso alla collaborazione fra gli enti sottoscrittori del presente accordo e provvederà a convocare le Conferenze di servizi che si rendessero necessarie a mente del successivo articolo.



Conferenza Permanente

Ex art.11 Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n.300

9. Attività della Camera di Commercio e delle Associazioni di categoria

La Camera di Commercio Industria Agricoltura e Artigianato e le Associazioni di categoria si impegnano a predisporre Protocolli di intesa, da sottoporre alla firma dei propri aderenti, che contengano norme di “buon comportamento” e impegni concreti a supporto dell’attività degli operatori del settore turistico.

In particolare, gli operatori commerciali e turistici potranno contribuire fattivamente alla tutela dell’ambiente, per esempio “adottando” e curando a proprie spese porzioni di suolo pubblico, giardini, aiuole, strade o monumenti adiacenti o vicini alle attività produttive ricevendone in cambio un ritorno pubblicitario (potranno essere, per esempio, applicate targhe indicanti che quel luogo pubblico è curato da...).

L’adesione ai predetti Protocolli costituirà requisito per ottenere o mantenere il marchio di qualità.

10. Compiti delle Associazioni di categoria

Le Associazioni di categoria si impegnano a promuovere e favorire l’adesione dei propri iscritti al programma “Carta di qualità – Turismo Vibo Valentia”.

11. Compiti dei Comuni

Le Amministrazioni comunali si impegnano a garantire una maggiore vigilanza e sicurezza agli operatori ed ai turisti, e a migliorare i servizi pubblici (installazione di bagni pubblici, miglioramento della pubblica illuminazione, servizio di raccolta differenziata dei rifiuti a domicilio per le attività commerciali, prevenzione e sanzione degli esercizi abusivi ecc.).

A tal fine convocano periodiche riunioni con i rappresentanti delle categorie imprenditoriali in particolare prima dell’avvio della stagione turistica, con congruo anticipo .



Conferenza Permanente

Ex art.11 Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n.300

12. Compiti delle Amministrazioni Pubbliche

Le Amministrazioni Pubbliche si impegnano a favorire lo svolgimento dell'attività di impresa, in particolare attraverso lo snellimento delle procedure burocratiche necessarie al rilascio delle autorizzazioni.

13. Numero verde e bollino di qualità

La C.C.I.A.A., d'intesa con la Provincia, le Associazioni di categoria e le Associazioni dei consumatori, provvederà ad attivare un numero verde destinato ai reclami presentati dall'utenza turistica.

Predisporrà, inoltre, un adesivo attestante il possesso del "Marchio di qualità turistica certificata", che sarà rilasciato alle aziende che rientrano nei parametri previsti.

L'adesivo reccherà la scritta << "Vibo Valentia Turismo di qualità" Azienda certificata per la qualità dei servizi offerti e la certezza dei prezzi applicati (Iniziativa a cura della Provincia di Vibo Valentia, della C.C.I.A.A., delle Associazioni di categoria e del Comune, con il patrocinio della Prefettura) >>.

14. Benefits per le imprese aderenti

Al fine di dare visibilità alle imprese aderenti all'iniziativa saranno organizzati appositi seminari gratuiti su qualità e normativa, tenuti da esperti del settore.

Sarà, inoltre, favorita la partecipazione di tali imprese ad eventi promozionali e la sponsorizzazione delle stesse in guide, video promozionali turistici, ecc..

Le imprese aderenti potranno fregiarsi del bollino adesivo di cui al punto precedente.

15. Risorse.

La C.C.I.A.A., la Provincia di Vibo Valentia e le Associazioni di Categoria aderenti si impegnano a reperire le risorse necessarie. D'intesa fra loro potranno, eventualmente, prevedere una quota



Conferenza Permanente

Ex art.11 Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n.300

da porre a carico delle singole imprese che chiedono il “Marchio di qualità turistica”, a titolo di parziale rimborso spese.

16. Successive adesioni

Il presente Protocollo è aperto alle adesioni di tutti gli Enti Locali ed Associazioni di categoria della Provincia di Vibo Valentia, che potranno sottoscriverlo in qualunque momento.

**Il Prefetto di Vibo Valentia, anche in qualità
di Presidente della Conferenza Permanente
Dott. E.M. Sodano**

**Il Presidente dell'Amministrazione Provinciale
di Vibo Valentia Ing. F. De Nisi**

Comune di Briatico

Comune di Joppolo

Comune di Nicotera

Comune di Parghelia

Comune di Pizzo

Comune di Ricadi

Comune di Spilinga

Comune di Tropea

Comune di Vibo Valentia

Comune di Zambrone



Conferenza Permanente

Ex art.11 Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n.300

**Il Direttore dell'Azienda Sanitaria Provinciale
di Vibo Valentia**

**Il Commissario della C.C.I.A.A.
di Vibo Valentia**

**Il Presidente della Confcommercio
di Vibo Valentia**

**Il Presidente della Confindustria
di Vibo Valentia**

**Il Presidente della Confartigianato
di Vibo Valentia**

**Il Presidente della Confagricoltura
di Vibo Valentia**

**Il Presidente della Confederazione Italiana
Agricoltori
di Vibo Valentia**

**Il Presidente dell'Adiconsum
di Vibo Valentia**

**Il Presidente dell'Adoc
di Vibo Valentia**

**Il Presidente della Confconsumatori
di Vibo Valentia**

**Il Presidente della Federconsumatori
di Vibo Valentia**

**Il Presidente dell'Unione Nazionale Consumatori
di Vibo Valentia**

**Il Presidente dell'Ascot
di Tropea**
