



COMUNE DI POZZALLO Provincia di Ragusa

Piazza Municipio, 1 - 97016 Pozzallo (RG)
Centralino 0932 794111 - Fax 0932 794220
www.comune.pozzallo.rg.it



Regolamento d'uso della Carta dei Servizi degli operatori Turistici di Pozzallo

Articolo 1

Oggetto del presente regolamento è la disciplina delle modalità e della gestione **della Carta dei Servizi degli operatori turistici di Pozzallo**”, di seguito anche brevemente “Carta dei Servizi”, allegata al presente regolamento quale parte integrante e sostanziale .

La Carta dei Servizi è uno strumento promosso dal Comune di Pozzallo di concerto con gli operatori turisti locali rappresentati dalle Associazioni di categoria , per definire una rete di accoglienza turistica di qualità nel Comune di Pozzallo

Articolo 2

Possono aderire alla “Carta dei Servizi” tutti i soggetti operanti sul territorio comunale i quali manifestano il proprio interesse ad essere inseriti;

Le attività produttive locali che entrano a far parte della Carta dei Servizi in via esemplificativa sono riportate al seguente elenco non esaustivo:

1. Strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere
2. Strutture di ristorazione/Bar/Pub
3. Cantine e aziende di trasformazione del settore agroalimentare e artigianale
4. Punti vendita di prodotti tipici
5. Agenzie di viaggi
6. Lidi/Stabilimenti balneari
7. Ufficio turistico e sportello informazioni turistiche comunale

Potranno aderire alla Carta dei Servizi tutte quelle attività che **il Comitato Tecnico Turistico del Comune di Pozzallo (CTTP)**, nel corso del tempo, riterrà meritevoli di coinvolgere.

Le norme volte a regolare l'adesione, l'utilizzo e la revoca di detta “Carta dei Servizi” sono dettate dal presente Regolamento e successive modifiche e/o integrazioni.

Articolo 3

I soggetti che desiderano aderire alla “Carta dei Servizi” devono dimostrare di possedere o impegnarsi ad acquisire, dotarsi o assumere, entro sei mesi dall'adesione alla carta, i requisiti richiesti dalla “Carta dei Servizi”, ovvero:

- Requisiti comuni
- Requisiti cogenti specifici ad ogni categoria
- Requisiti migliorativi specifici ad ogni categoria

Articolo 4

Ciascun soggetto, che risponde alle caratteristiche individuate agli articoli 2 e 3, può richiedere al **Comitato Tecnico Turistico del Comune di Pozzallo** di aderire alla Carta dei Servizi.

La richiesta dovrà contenere le generalità del richiedente secondo un modello scaricabile dal sito internet www.comune.pozzallo.rg.it

Articolo 5

Esaminata la richiesta, si procederà ad una visita della struttura in esame per confermare il rispetto o meno dei requisiti minimi previsti dalla “Carta dei servizi”, così come specificati all’Art. 3 del presente Regolamento. Di seguito verrà emesso un giudizio tecnico di merito e relativa approvazione indirizzata al soggetto richiedente, in forma scritta e il soggetto aderente sarà dotato di un apposito codice identificativo.

Articolo 6

Nel caso in cui il soggetto richiedente l’adesione alla Carta dei servizi, non dovesse risultare idoneo, **il Comitato Tecnico Turistico del Comune di Pozzallo**, offrirà il suo supporto per accompagnare l’azienda ad acquisire i requisiti minimi per rientrare nei canoni stabiliti, nell’ambito della Carta stessa.

Articolo 7

Ottenuta l’approvazione secondo le modalità indicate nel precedente articolo 5, la struttura del soggetto richiedente sarà contraddistinta con Logo/Segno Identificativo e sarà segnalata come rientrante nella rete di accoglienza turistica degli operatori turistici di Pozzallo aderenti alla Carta dei servizi.

L’adesione alla carta dei servizi dovrà essere riconfermata ed approvata ogni anno solare;

Articolo 8

L’istituzione e la gestione del logo tipo sono curate dal Comitato Tecnico Turistico del Comune di Pozzallo (**CTTP**); Il rilascio del Logo/Segno Identificativo da parte della Comitato Tecnico Turistico del Comune di Pozzallo sarà effettuato su proposta del CTTP che sarà deputato anche alla gestione dello stesso Logo in base alle prescrizioni del presente Regolamento

COMPOSIZIONE CTTP

Il CTTP, nominato dal Comune sarà composto in totale da n. 7 elementi, di cui quattro di parte pubblica e tre di parte privata.

I componenti della parte pubblica sono:

- Sindaco o suo delegato, in qualità di Presidente;
- Dirigente del servizio turistico o suo delegato;
- Comandante di Polizia Municipale o suo delegato;
- Dirigente ufficio tecnico o suo delegato;

I componenti di parte privata:

- n. 1 rappresentante Confcommercio o suo delegato;
- n. 1 rappresentante CNA o suo delegato;
- n. 1 rappresentante strutture alberghiere ed extralberghiere

Il CTTP è rinnovato ad ogni scadenza amministrativa o qualora risulti inoperante per almeno 6 mesi.

Il CTTP è convocato dal Presidente che ne presiede e regola i lavori.

Almeno 1/3 dei componenti può richiedere per iscritto la convocazione del Comitato

Sugli argomenti di cui all’art. 2 della carta dei servizi, il comitato è tenuto ad esprimere le proprie valutazioni.

Le sedute del comitato sono pubbliche e si intendono valide con la presenza di almeno quattro componenti di cui almeno due di parte pubblica . Le decisioni sono prese a maggioranza dei voti dei presenti.

Le funzioni di segretario del comitato ne sono svolte da un dipendente dell’ufficio turistico designato dal Presidente. Egli cura la redazione del verbale e copia dello stesso che dovrà essere

trasmesso all'Ufficio Turistico del comune, che provvederà a svolgere gli adempimenti di competenza.

Nelle more della costituzione e funzionamento del Comitato Tecnico Turistico del Comune di Pozzallo le sue funzioni saranno svolte dal Comune di Pozzallo (Ufficio Turistico) avente sede in Pozzallo (Rg) in Via Bellini,8 che avrà cura di istituire, nel proprio seno, un Comitato Tecnico composto da n. 5 unità : n. 3 dipendenti dell'Ufficio Turistico ; n. 1 dipendente dell' Ufficio Tecnico ; n. 1 Rappresentante Comando P.M. (I dipendenti titolari e supplenti saranno individuati dai rispettivi dirigenti).

Articolo 9

Logo/Segno Identificativo è contraddistinto dalla "Torre Cabrera" stilizzata che rappresenta il simbolo della Città con una piccola stella marina alla base;

Articolo 10

Il personale dell'Ufficio Turistico del Comune di Pozzallo all'uopo individuato con il supporto tecnico del CTTTP svolge i seguenti compiti:

- garantisce le finalità della Carta dei Servizi;
- definisce con gli operatori i protocolli d'intesa i regolamenti e le eventuali modifiche e/o revisioni;
- accetta le richieste di adesione alla Carta da parte degli operatori rilasciandone il relativo Logo/Segno Identificativo;
- detiene e gestisce il "Registro elenco soggetti aderenti";
- definisce, approva e gestisce l'organo di controllo relativo alle attività in base alle prescrizioni contenute nel presente Regolamento;
- vigila affinché sia rispettata l'applicazione della Carta e del Regolamento d'uso;
- assiste il turista vittima di disservizio,manifestamente fondato, informandolo sulle normative vigenti ;
- convoca la CTTTP;
- raccoglie i dati trasmessi dalle strutture relative agli arrivi, alle presenze e alla provenienza degli ospiti ed di ogni quant'altra notizia utile per monitorare i flussi turistici;
- detiene ogni informazione utile riguardante le strutture ed i servizi aderenti alla rete comunale di accoglienza;
- detiene i tariffari aggiornati delle strutture e dei servizi aderenti alla rete ;
- predispone e raccoglie le schede reclamo e ne gestisce le problematiche .

Articolo 11

Nel caso in cui l'aderente alla Carta dei Servizi posseda un sito internet, ottenuta l'approvazione, si richiede che il marchio del Comune di Pozzallo vi venga inserito con il collegamento al sito www.comune.pozzallo.rg.it.

Tutte le strutture e i servizi che verranno riconosciuti idonei alla Carta dei servizi, verranno inseriti all'interno del sito web dell' Ente dove sarà prevista una parte dedicata alla presentazione delle singole aziende, nonché degli itinerari turistici e delle produzioni tipiche

Agli utenti l'Ente specificherà che le informazioni per le prenotazioni potranno essere effettuate contattando direttamente le strutture e/o i servizi declinando da ogni responsabilità per eventuali disservizi potessero sorgere.

Articolo 12

Al fine di verificare il mantenimento dei requisiti minimi previsti dalla "Carta dei Servizi" da parte degli autorizzati e al fine di valorizzare chi lo utilizza correttamente, il CTTTP procederà ad una validazione annuale, effettuando controlli "a sorteggio" sulle strutture inserite nel circuito.

Articolo 13

Nel caso siano giudizialmente accertate violazioni di legge a carico del soggetto aderente, il CTTTP revoca l'autorizzazione ad aderire alla Carta dei Servizi.

Articolo 14

Qualora il soggetto aderente venga a conoscenza di violazioni della “Carta dei Servizi”, si impegna a darne immediata informazione al CTTTP.

Articolo 15

L’adesione alla “Carta dei servizi” è concessa a titolo gratuito.

Articolo 16

Il Logo/Segno Identificativo concesso potrà essere applicato o riportato segnatamente su:

- azioni pubblicitarie rivolte alla specifica struttura che aderisce alla “Carta dei Servizi” (depliant, brochure, locandine, posters, cartoline, cataloghi aziendali, inserzioni pubblicitarie, adesivi, vetrofanie ...)
- azioni di promozione di eventi
- confezioni di prodotti eno-gastronomici
- abbigliamento promozionale e gadgets
- pubblicazioni e libri legati al territorio comunale di Pozzallo
- riviste e periodici
- carta e buste intestate, biglietti da visita, copertine fax, cartelline.
- materiale per la ristorazione (tovagliette e tovaglioli di carta, menù, ...)
- cartellonistica
- stand promozionali
- scontrini fiscali, ricevute, fatture

Articolo 17

Il soggetto aderente, in tutte le attività nelle quali usa il logo/marchio della “Carta dei Servizi”, deve indicare la propria qualità di fabbricante del prodotto e/o di prestatore di servizio. In ogni caso, il licenziatario si assume tutte le responsabilità derivanti dai prodotti e dai servizi oggetto della licenza, ivi incluse, a titolo esemplificativo, quelle derivanti dalla prestazione di servizi di promozione, pubblicità, distribuzione, vendita. E’ pertanto inteso che, nei limiti inderogabili di legge, il soggetto aderente solleva il gestore del Logo/Segno identificativo dall’attribuzione scaturente da qualsiasi richiesta di terzi, incluse quelle per eventuali danni, relativa alle predette responsabilità.

Articolo 18

La riproduzione o l’utilizzazione della “Carta dei Servizi” a scopi diversi da quelli previsti dal presente Regolamento, che non siano stati preventivamente approvati per iscritto dall’organo di controllo, comporterà la immediata decadenza dell’adesione alla suddetta Carta.

Articolo 19

Il gestore del Logo/Segno avrà facoltà di perseguire legalmente secondo quanto previsto dalla normativa vigente tutti coloro che utilizzano la “Carta dei Servizi” senza la preventiva autorizzazione.

Articolo 20

In caso di verifica, da parte del CTTTP, di inosservanza delle prescrizioni dei soggetti attuatori, si attiva il sistema sanzionatorio.

L’inosservanza delle singole prescrizioni, genera non conformità che possono essere suddivise in lievi o gravi.

Le non conformità lievi sono le non conformità che non pregiudicano le caratteristiche dei prodotti e/o servizi offerti dai soggetti attuatori . Le non conformità gravi sono le non conformità che pregiudicano le caratteristiche dei prodotti e/o servizi offerti dai soggetti attuatori .

Le non conformità prevedono azioni correttive atte a rimuovere le cause della non conformità

stessa.

La mancata applicazione dell'azione correttiva trasforma la non conformità lieve in grave.

Articolo 21

Le sanzioni vengono comminate dal CTTP in forma scritta al soggetto interessato.

La comunicazione riporta:

- le motivazioni del provvedimento;
- l'entità delle sanzioni;
- le condizioni alle quali può essere tolta;
- i tempi entro i quali è possibile presentare domanda di ricorso corredata dalle motivazioni prese a carico e della documentazione giustificativa.
- Le sanzioni applicate sono di diverso livello:
- **diffida**: in caso di 1° non conformità lieve rilevata. Richiamo formale;
- **sospensione temporanea** in caso di 2° non conformità gravi rilevate o mancata attuazione delle azioni correttive nei tempi e nelle modalità previste dal CTTP. La sospensione è stabilita dal CTTP ed ha una durata variabile dai 4 agli 8 mesi;
- **revoca dell'uso del marchio**: in caso di 1 non conformità grave riscontrata nello stesso anno di sospensione o di mancata applicazione di azioni correttive che ha causato la sospensione, in caso di anomalie riscontrate in fase di verifica straordinaria o per fatti non riconducibili direttamente alle prescrizioni del presente Regolamento e ad altri documenti ma altamente lesivi dell'immagine del sistema. Al verificarsi di tali situazioni si procede all'espulsione dal sistema;

Articolo 22

I ricorsi dei soggetti aderenti al circuito possono essere esaminati dal CTTP. Le decisioni, insindacabili, sono comunicate per iscritto agli interessati.

Articolo 23

Le iniziative e le attività promo pubblicitarie promosse nell'ambito della carta dei servizi, dovranno essere coordinate con quelle promosse dall'ente, nel rispetto delle disposizioni dettate dal regolamento comunale per le sponsorizzazioni

Articolo 24

Le strutture alberghiere ed extra-alberghiere aderenti alla Carta dei servizi hanno l'obbligo di comunicare semestralmente i flussi turistici in arrivo, presenze e la provenienza degli ospiti e rendersi altresì disponibili a fornire i dati in qualsiasi momento dell'anno su richiesta dell'Ente.

Articolo 25

Gli aderenti alla carta dei servizi hanno altresì l'obbligo:

- di comunicare entro il mese di marzo di ogni anno il tariffario applicato aggiornato;
- di comunicare ogni variazione di qualsiasi natura.

Articolo 26

Per quanto non espressamente previsto nel presente regolamento, si rimanda alle norme vigenti in materia. Copia del presente regolamento sarà tenuto a disposizione del pubblico affinché ne possa prendere visione in qualsiasi momento presso il Servizio Turistico e sulla rete web dell'Ente.

Articolo 27

Il presente Regolamento entra in vigore dall'esecutività della delibera di adozione.