



**DISCIPLINARE PER L'ASSEGNAZIONE DEL
Q - MARCHIO DI QUALITA' OSPITALITA' ITALIANA
ALLE AZIENDE AGRITURISTICHE**

Indice

1	Premessa	3
2	Introduzione	3
3	Scopo e campo di applicazione	3
4	Norme di riferimento	4
5	Termini e definizioni	4
6	Caratteristiche garantite al consumatore	5
7	Requisiti	6
7.1	Requisiti generali per tutte le tipologie di agriturismo	6
7.1.1	Accessibilità	6
7.1.2	Aspetto coerente col contesto locale	7
7.1.3	Accoglienza/Personale	7
7.1.4	Aree comuni	7
7.1.5	Locali colazione e ristorazione	7
7.1.6	Appartamenti/Bagni	8
7.1.7	Offerta gastronomica e vini	8
7.1.8	Informazioni	9
7.1.9	Offerta di prodotti agroalimentari	9
7.1.10	Sensibilizzazione ambientale	9
8	Controllo delle attività	10
9	Attività di verifica per il rilascio del marchio ISNART	10

1 Premessa

La diffusione dell'agriturismo come forma alternativa di soggiorno e ristorazione richiede agli operatori di soddisfare al meglio le richieste della clientela. Le Camere di Commercio della Lombardia e Unioncamere Lombardia si sono fatte interpreti di queste esigenze istituendo un gruppo di lavoro a cui hanno partecipato le Associazioni di categoria del settore agriturismo ed ISNART (Istituto Nazionale Ricerche Turistiche). Il risultato dell'attività del gruppo di lavoro si è concretizzato nella messa a punto del presente Disciplinare.

2 Introduzione

Lo sviluppo di questo Disciplinare trae spunto dalla necessità di orientare alla qualità gli operatori del settore agriturismo. Sono stati quindi stabiliti una serie di fattori di giudizio significativi per la valutazione delle imprese agrituristiche con particolare attenzione al rapporto esistente tra attività agriturbistica ed agricola. Il presente Disciplinare considera anche la capacità dell'agriturismo di ottemperare ai requisiti cogenti previsti da norme comunitarie, nazionali e regionali.

3 Scopo e campo di applicazione

Nel presente documento sono descritti i criteri che consentono la valutazione degli agriturismi ai fini del rilascio del "*Q - Marchio di Qualità Ospitalità Italiana*" di ISNART (Istituto Nazionale Ricerche Turistiche). Tale sistema intende dare evidenza che le strutture ed i servizi offerti rispondono a requisiti di qualità mantenuti e migliorati con continuità nel tempo, distinguendo gli agriturismi per la loro specifica tipologia di servizio offerto. In particolare le tipologie considerate sono:

- Agriturismo ricettivo
- Agriturismo ristorativo
- Fattorie del gusto
- Fattorie didattiche
- Cicloturismo
- Turismo equestre.

Tali tipologie sono valutate in base agli indirizzi di specializzazione:

- solo pernottamento
- eno-gastronomico
- culturale
- sportivo
- escursionistico
- ricreativo

- ippoturistico
- agriturismo venatorio
- itturistico
- cinotecnico
- didattico:
 - naturalistico-ambientale floricolo
 - enologico-gastronomico oleicolo
 - igienistico-salutistico

I fattori di giudizio sono acquisiti attraverso le verifiche effettuate presso le strutture stesse.

4 Norme di riferimento

- Legge 20 febbraio 2006 n. 96 "Disciplina dell'agriturismo".
- Legge regionale del 07/02/2000 n.7.
- Regolamento 852/2004 del 29.04.2004, sull'igiene dei prodotti alimentari (GUCE del 25.06.2004).
- Legge Regionale n. 10 dell'8/6/2007 "Disciplina regionale dell'agriturismo e valorizzazione del territorio rurale"
- Regolamento regionale n. 4 del 6/5/ 2008, Attuazione della Legge Regionale n. 10 dell'8/6/2007.

5 Termini e definizioni

- **Agriturismo:** si intende l'attività definita in base alla legge quadro e alle leggi regionali per le aziende agricole che diversificano e integrano il reddito aziendale tramite attività inerenti al turismo di tipo ricettivo o ricreativo. Per attività agrituristiche si intendono quindi le attività di ricezione e di ospitalità esercitate dagli imprenditori agricoli di cui all'articolo 2135 del Codice Civile, singoli od associati, e da loro familiari di cui all'articolo 230 bis del Codice civile, attraverso l'utilizzazione della propria azienda in rapporto di connessione e complementarietà rispetto alle attività di coltivazione del fondo, silvicoltura allevamento del bestiame, che devono comunque rimanere principali.
- **Rientrano tra le attività agrituristiche:**
 - Dare ospitalità in alloggi agrituristiche e in spazi aperti destinati alla sosta dei campeggiatori, nonché somministrare alle persone ospitate cibi e bevande, comprese quelle a carattere alcolico e superalcolico;
 - Somministrare per la consumazione sul posto, anche a persone non ospitate nell'azienda, pasti e bevande (comprese quelle a carattere alcolico e superalcolico), costituiti prevalentemente da prodotti propri;

- Organizzare attività ricreative, sportive e culturali nell'ambito dell'azienda disgiuntamente o congiuntamente alle attività di cui sopra, che siano connesse e integrate con le attività e le caratteristiche dell'azienda agricola e dell'ambiente rurale.
- Sono considerati propri i cibi e le bevande prodotti e lavorati nell'azienda agricola, quelli ricavati da materie prime dell'azienda agricola anche tramite lavorazioni esterne, nonché quelli provenienti da cooperative e consorzi di aziende agricole operanti in ambito locale o regionale di cui l'azienda fa parte.
- L'attività agricola dell'azienda o delle aziende, in caso di imprenditori singoli o associati, deve rimanere principale rispetto all'attività agrituristica, in termini di tempo di lavoro dedicato.
- Possono essere adibiti all'attività agrituristica, oltre all'imprenditore agricolo, i coadiutori e i dipendenti dell'azienda agricola, nel rispetto della vigente normativa in materia di lavoro.
- **Qualità:** grado in cui un insieme di caratteristiche soddisfa i requisiti (ISO 9000:2005).
- **Requisito:** esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente. (ISO 9000:2005).
- **Verifica:** conferma sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati. (ISO 9000:2005).
- **Requisito essenziale:** requisito di un documento normativo che deve essere necessariamente osservato per conformarsi al documento stesso. (UNI CEI EN 45020:2006).
- **Miglioramento continuo:** attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti. (ISO 9000:2005).

6 Caratteristiche garantite al consumatore

Il rispetto dei requisiti previsti dal presente disciplinare da parte dell'agriturismo garantisce al consumatore i seguenti elementi:

- a.** L'agriturismo è ben segnalato, in ottime condizioni generali e corrisponde all'immagine proposta dal materiale promozionale.
- b.** L'agriturismo ha un aspetto esterno curato e in linea con le tradizioni locali.
- c.** L'accoglienza è attenta e cordiale.
- d.** Le aree comuni hanno spazi e servizi adeguati e sono coerenti con lo stile rurale.
- e.** Colazione e ristorazione rispecchiano le tradizioni locali e hanno orari flessibili.
- f.** Camere e appartamenti sono perfettamente puliti e ordinati. L'arredamento rispetta lo stile locale, le dotazioni sono efficienti e i servizi essenziali sono compresi nel prezzo.
- g.** I piatti presenti nel menù e i vini sono prodotti in proprio o forniti da produttori locali.

- h.** L'agriturismo offre i servizi necessari per rendere il soggiorno piacevole e le informazioni sulle attività sportive e ricreative disponibili.
- i.** L'agriturismo offre agli ospiti prodotti agroalimentari genuini che provengono dalla propria azienda o da altre aziende locali.
- j.** La gestione dell'agriturismo è attenta alla tutela ambientale.

7 Requisiti

Il rispetto formale e sostanziale della legislazione comunitaria, nazionale e regionale in vigore è indispensabile per potere acquisire il "Q - Marchio di Qualità Ospitalità Italiana".

Il presente disciplinare riporta i requisiti che le strutture agrituristiche devono soddisfare per acquisire il marchio "Q - Marchio di Qualità Ospitalità Italiana". Si specifica che la mancanza di alcuni dei requisiti di seguito indicati, non è vincolante ai fini dell'ottenimento del "Q - Marchio di Qualità Ospitalità Italiana". Il marchio "Q - Marchio di Qualità Ospitalità Italiana" ha l'obiettivo di qualificare gli agriturismi rispetto a specifici requisiti di qualità del servizio e delle strutture. Gli agriturismi che acquisiscono il marchio vengono inseriti in un catalogo nazionale, diffuso a cura di ISNART (Istituto Nazionale Ricerche Turistiche), che permette al consumatore una scelta mirata e consapevole.

La documentazione che potrà essere raccolta dal valutatore durante la visita ispettiva è la seguente:

- fotografie della struttura
- brochure e/o biglietti da visita (materiale promozionale)
- menu
- carta dei vini (e altre carte disponibili)
- esempio di conto
- fatture o bolle di accompagnamento per acquisto prodotti tipici

7.1 Requisiti generali di valutazione applicati a tutte le tipologie di agriturismo

7.1.1 Accessibilità

L'Agriturismo è ben segnalato e si presenta in ottime condizioni generali, il materiale promozionale e in particolare il depliant sono veritieri.

- L'agriturismo è segnalato da insegne sulle vie d'accesso, queste sono ben posizionate e visibili anche di notte
- L'ambiente in cui è inserito l'agriturismo rispecchia caratteri di ruralità
- L'accesso all'agriturismo è ben segnalato con la segnaletica regionale (Galletto)
- Tutte le informazioni pubblicitarie sull'agriturismo sono veritiere e trovano riscontro nella struttura
- L'azienda in tutte le comunicazioni (depliant, sito web, guide ecc.) descrive come è composta e ubicata sul territorio

- Sono presenti materiali informativi per raggiungere le aree dell'azienda adibite all'allevamento a alla coltura qualora non fossero nelle immediate vicinanze

7.1.2 Aspetto coerente col contesto locale

L'Agriturismo ha un aspetto esterno curato e aderente alle tipologie architettoniche caratteristiche degli edifici rurali della zona

- L'agriturismo offre un ambiente accogliente e confortevole, gli edifici e gli arredi sono in tema con lo stile e la tradizione rurale della zona
- Le aree esterne all'agriturismo sono curate
- L'agriturismo è ben illuminato all'esterno
- L'agriturismo mette a disposizione dei propri ospiti posti auto in numero proporzionato agli stessi

7.1.3 Accoglienza/Personale

L'accoglienza trasmette un'atmosfera familiare

- L'ingresso alle aree ad uso comune è facilmente visibile
- L'ospite è accolto dal titolare, o dai suoi familiari o dagli stretti collaboratori, con calore umano, cortesia e professionalità
- Chi è preposto all'accoglienza conosce almeno la lingua della clientela straniera principale se ospita clientela straniera.

7.1.4 Aree comuni

Le aree comuni hanno spazi e servizi adeguati e rispettano lo stile rurale

- La struttura non presenta odori riconducibili a mancanza di pulizia, tutte le aree sono pulite e l'atmosfera deve essere piacevole
- E' presente documentazione turistica sul territorio, aggiornata e in due lingue
- E' presente documentazione sull'agricoltura, le tradizioni e i prodotti tipici locali

7.1.5 Locali colazione e ristorazione

La colazione e la ristorazione rispetta la tradizione locale, con flessibilità negli orari dei pasti

- Gli orari della colazione sono flessibili e comunicati anticipatamente agli ospiti
- La sala ristorante è ricavata in ambienti rurali
- Posateria, vasellame e mise en place sono in ottime condizioni e richiamare lo stile dell'agriturismo e del territorio
- La colazione prevede solo piatti prodotti in agriturismo (biscotti, o torte)

7.1.6 Appartamenti/Bagni

Gli appartamenti e/o le camere sono puliti e ordinati, rispettando lo stile tipico rurale. Ogni dotazione deve essere in stato di efficienza e i servizi essenziali devono essere compresi nel prezzo

- Le camere/appartamenti sono puliti in ordine e ben curati
- Le dotazioni della cucina sono ben funzionanti
- Alla porta è affissa una scheda con le norme di sicurezza (qualora previsto della normativa regionale)
- La porta d'ingresso è solida, sicura e funzionante
- Il letto ha dimensioni e struttura tale da permettere un adeguato riposo, con biancheria e copriletto puliti e di buona qualità
- L'appartamento dispone di strumenti repellenti per gli insetti
- Il bagno ha dimensioni adeguate
- E' presente un tappetino, un cestino pattumiera, ganci e appendini a muro, phon e forniture igieniche (carta igienica anche di riserva)
- I getti d'acqua sono sufficientemente potenti e funzionanti
- La biancheria in dotazione è costituita da 1 telo, 1 asciugamani e una salvietta per persona
- La linea di cortesia (e cioè le dotazioni come saponette ecc.), è costituita da prodotti naturali, non inquinanti o biologici

7.1.7 Offerta gastronomica e vini

Gli ingredienti per la realizzazione dei piatti presenti nel menu e i vini vengono prodotti in proprio e/o forniti da produttori locali

- Il menu segue l'andamento delle stagioni, in base a quanto si trova di fresco e disponibile nell'azienda agricola e nelle aziende agricole del territorio e nel territorio, è caratterizzato dalla presenza di piatti tipici, se presenti prodotti biologici l'azienda ne da evidenza. Inoltre i piatti sono descritti, con gli ingredienti e la loro storia nella tradizione locale
- La cantina è un ambiente ben curato, illuminato e visitabile e sono presenti vini tipici locali
- Nel caso di azienda vitivinicola, nella cantina sono presenti i vini di produzione propria, imbottigliati ed etichettati
- Allegato al menu è presente l'elenco delle materie prime utilizzate per ogni proposta, e specificata la provenienza: aziendale o il nome dell'azienda agricola fornitrice per le materie prime non prodotte direttamente in azienda
- Non sono presenti prodotti industriali confezionati

- I menu specifici (se presenti - come ad esempio i menu per bambini) hanno una proposta gastronomica nel rispetto della cucina tradizionale e tipica del territorio

7.1.8 Informazioni

L'Agriturismo offre tutti i servizi per rendere piacevole il soggiorno

- Tutte le strutture per l'offerta ricreativa sono ben tenute e curate
- Gli ospiti vengono opportunamente informati sulle iniziative offerte dalla struttura, quali piscina, equitazione, tiro con l'arco, escursioni, luoghi dove fare jogging, etc
- L'ospite ha tutte le informazioni sulle tecniche colturali o di allevamento, che si adottano in azienda, attuali e passate
- Su richiesta, è data all'ospite la possibilità di poter assistere al lavoro dell'azienda
- Le sale lettura e tv, se esistenti, sono funzionanti
- L'azienda è munita di assicurazione per eventuali infortuni degli ospiti
- Sono accettati tutti i principali mezzi di pagamento
- L'azienda nell'ospitalità e nella somministrazione dei pasti rispetta le principali misure di sicurezza e di igiene
- L'azienda mette a disposizione aree attrezzate adatte alla tipologia di clientela prevalente (es. aree attrezzate per l'accoglienza dei bambini ecc.)

7.1.9 Offerta di prodotti agroalimentari

I prodotti somministrati e proposti devono essere del territorio e l'agriturismo è fortemente connesso con l'attività agricola

- All'interno dell'agriturismo esiste un'area riservata all'esposizione dei prodotti tipici locali
- Sono organizzate delle degustazioni dei prodotti propri e/o locali
- La clientela qualora richiedesse informazioni sull'acquisto dei prodotti dell'azienda o tipici sarà informata sui punti vendita presenti sul territorio
- Il personale è in grado di fornire spiegazioni sulla natura dei prodotti
- L'azienda agricola e l'allevamento sono visitabili nei termini stabiliti dal proprietario/gestore. Tali termini devono essere comunicati alla clientela.
- Le zone non accessibili devono essere ben segnalate.

7.1.10 Sensibilizzazione ambientale

La struttura è attenta alla tutela ambientale

- L'agriturismo pone attenzione ai consumi idrici ed energetici
- Il trattamento dei rifiuti e degli olii usati è fatto nel rispetto dell'ambiente
- L'agriturismo attua la raccolta differenziata dei rifiuti e informa la clientela sulle misure da adottare.

8 Controllo e autocontrollo delle attività

Al fine di verificare il rispetto dei requisiti previsti dal presente disciplinare (ad integrazione di quanto già stabilito nei piani di autocontrollo igienico - sanitario) l'agriturismo deve:

- svolgere attività di autocontrollo tra cui la rilevazione della soddisfazione del cliente e la gestione dei reclami.
- sottoporsi alle verifiche annuali da parte dell'ente di certificazione terzo per l'ottenimento e il mantenimento del marchio di qualità.

9 Attività di verifica per il rilascio del marchio di qualità

L'attività di verifica ai fini del rilascio del "*Q - Marchio di Qualità Ospitalità Italiana*" di ISNART viene eseguita da un organismo, terzo ed indipendente, che opera in conformità alla norma EN 45011, incaricato da ISNART (Istituto Nazionale Ricerche Turistiche) stesso. Le condizioni e le modalità a cui devono attenersi gli agriturismi che vogliono ottenere il marchio ISNART (Istituto Nazionale Ricerche Turistiche), nonché le modalità di svolgimento della valutazione sono disciplinate dallo specifico Regolamento per il rilascio del "*Q - Marchio di Qualità Ospitalità Italiana*".