Linee Guida del Marchio VISITME

PREMESSA

PERCHÉ UN MARCHIO COLLETTIVO (DI QUALITÀ)

Scopo del progetto è quello di dotare gli esercenti, le strutture ricettive e gli operatori turistici che ricadono nel territorio messinese, di un marchio di qualità, ovvero di un elemento distintivo a garanzia della qualità del servizio ed a tutela dell'ospite.

L'importanza di un marchio di qualità fa riferimento sia alla tutela del consumatore, che è più consapevole delle caratteristiche del prodotto acquistato, sia del produttore, che vede riconosciuto il proprio lavoro attraverso una certificazione ufficiale.

Il marchio di certificazione VISITME, dunque, è uno strumento che aggiunge un'importante funzione di garanzia poiché, una volta ottenuto, certifica che alcune caratteristiche del prodotto (sia esso un servizio offerto o un bene di consumo) sono conformi a uno standard fissato dal titolare del marchio stesso che, in questo caso, è il Comune di Messina.

Il marchio di qualità VISITME rappresenta infatti una garanzia per il turista ed offre una serie di indubbi vantaggi sia per gli esercenti, che per gli utenti: visibilità, chiarezza di immagine, garanzia di qualità, facilità di scelta.

Questo può avvenire solo attraverso una certificazione che rispetti la condivisione del sistema dei valori tra chi offre e chi compra. Riunirsi sotto un logo comune risponde quindi all'esigenza di comunicare al potenziale cliente gli sforzi dell'esercizio commerciale verso la qualità.

La scelta del Comune di Messina di promuovere il "Marchio di Qualità VISITME" unitamente al concetto di tutela dell'ospite, rappresenta un'opportunità ed una sfida per il sistema turistico a Messina.

Il marchio di qualità VISITME rappresenta un'opportunità unica nel suo genere che consente di promuovere il proprio esercizio commerciale o ricettivo, facilitandone il riconoscimento da parte del turista sempre più attento, esigente e, comunque, portato ad effettuare paragoni tra i vari esercizi turistici e commerciali per la qualità delle infrastrutture, la tipologia di servizio offerto e dell'accoglienza, la professionalità dei gestori e del personale, i prezzi più competitivi, etc.

L'Azienda che otterrà il Marchio di qualità, deve dimostrare di avere un'offerta più che buona, pressoché di eccellenza, e di saperla mantenere nel tempo.

Per tale motivo, il Marchio non viene assegnato una volta per sempre, ma ogni anno 1'albergo, il ristorante o 1'operatore certificato viene sottoposto ad una visita di valutazione, da parte di componenti del Comitato di Certificazione, appositamente nominato dall'Amministrazione, per appurare il mantenimento dei requisiti previsti nel disciplinare che regola l'assegnazione del marchio.

VANTAGGI DEL MARCHIO COLLETTIVO (DI QUALITÀ) "VISITME"

L'esercente o l'operatore che ottiene il Marchio di qualità VISITME godrà dei seguenti vantaggi:

- *potrà esporre la vetrofania del Marchio sulla propria vetrina e apporlo sul proprio materiale pubblicitario,*
- *sarà inserito nell'elenco delle aziende accreditate dal Comune di Messina, pubblicato sul portale turistico del Comune www.visitme.comune.messina.it;*
- *farà parte di una "rete di qualità comunale " per la promozione del turismo e dell'accoglienza, che favorirà l'attrattività e la permanenza in Città;*

- sarà riconoscibile dal turista come esercizio che garantisce la qualità del servizio offerto e dei prodotti, dell'accoglienza, della professionalità del personale, dei prezzi più competitivi;
- il turista, in possesso della CARD "VISITME" (che sarà oggetto di successiva apposita disciplina), distribuita da ATM, negli Info Point, Tabaccai, Edicole.... sceglierà gli esercizi commerciali, le strutture ricettive e gli operatori, accreditati dal Comune che espongono il Marchio, non solo per la garanzia di ricevere servizi e qualità, ma anche perché invogliato da una scontistica o da una gratuità che il titolare vorrà accordare.

1. Finalità e titolarità del Marchio

La Città di Messina tutela e promuove il suo patrimonio artistico, culturale, monumentale, gastronomico e artigianale, quale propulsore delle dinamiche di sviluppo economico del territorio.
A tal fine il Comune di Messina ha provveduto alla registrazione del marchio collettivo "VISITME", d'ora in poi denominato "Marchio", in conformità alla vigente normativa nazionale, comunitaria e internazionale.
Il Marchio deve intendersi anche come marchio di qualità e di garanzia per l'incremento produttivo, dei servizi e/o eventi del territorio della Città di Messina e incrementare il livello quali-quantitativo delle offerte, facilitare la fruizione e l'accesso di beni e servizi per incentivare l'imprenditoria del luogo nella salvaguardia delle tradizioni locali, rendere identificabile e quindi riconoscibile, semplificata e unitaria 1'immagine per l'utente finale con l'indicazione istituzionale della qualità dell'offerta.
L'adozione del predetto marchio è stata approvata con delibera della G.C. n. 373 del 04/08/2020. **Le presenti Linee guida di disciplina di utilizzo del marchio integrano e sostituiscono quelle approvate con delibera di G.C. n. 631 del 10-11-2021 e successiva delibera di G.C. n. 661 del 19-12-2024.**

2. Denominazione, logo e descrizione

Il marchio consiste nell'accostamento di pittogramma ad un logotipo: un Tridente stilizzato, accompagnato da una bandiera e da una curva che lo avvolge in senso antiorario simboleggiante la Falce del Porto di Messina, con la denominazione **VISITME MESSINA** posta su due righe con il primo "ME" evidenziato in grassetto. Il Tridente (di Nettuno) e la "falce" con la stilizzazione della stele della Madonnina del porto, hanno un riempimento sfumato dal blu al verde acqua, la bandiera riporta i colori della città di Messina (giallo/rosso), la denominazione è composta dalle parole VISIT e MESSINA in verde e dal ME in rosso.
Il logotipo è composto rispettivamente da: **VISIT** in carattere "Avenir Light", ME in carattere "Avenir Black", **MESSINA** in carattere "Avenir Roman".
Il pittogramma ed il logotipo si accostano sia in verticale che in orizzontale a seconda dell'utilizzo, con conversione in scala di grigio in positivo e negativo e in versione monocromatica.

-

3. Zona di produzione (o di erogazione dei servizi)

La zona di produzione dei prodotti (o di erogazione dei servizi) considerati nelle presenti linee guida, è principalmente il territorio della Città di Messina. Si ritengono ammissibili operatori che dispongono di beni, servizi e materie prime all'interno della Città di Messina, anche se con sede esterna al territorio dell'ente, avendo però sede operativa di esercizio dell'attività entro il territorio della Città di Messina.

E' richiesta la provenienza delle materie prime e la qualità dell'erogazione dei servizi al loro interno secondo procedure definite locali. Tale condizione sarà attestata con autocertificazione del titolare dell'azienda, sottoposta a verifica.

4. Richiesta concessione d'uso del Marchio

I soggetti interessati dovranno inoltrare istanza di concessione in uso del marchio, a seguito di apposito Avviso, che sarà debitamente pubblicizzato sul sito istituzionale, indicante modalità e termini di presentazione dell'istanza.
L'istanza deve contenere i seguenti dati ed elementi:

a) le generalità del soggetto richiedente la concessione d'uso del Marchio (denominazione, indirizzo, P. IVA)
b) il numero di iscrizione al Registro Imprese della Camera di Commercio;
c) autocertificazione nel rispetto del d.p.r. 445/2000 che attesti:

- la regolarità di versamento dei tributi locali;
- il possesso dei requisiti di cui all'art. 94 e 95 del d. lgs. n. 36/2023 Codice dei contratti pubblici. Tale autocertificazione sarà oggetto di controllo a campione con le medesime modalità previste dall'Ente per le verifiche previste nei confronti degli operatori economici con i quali sono stipulati i contratti di appalto dei lavori servizi e forniture di importo inferiore ai 40.000,00 euro.

d) autodichiarazione dell'impegno a garantire:

- il rispetto di quanto previsto e richiesto dalle presenti Linee guida e da eventuali disciplinari di standard di qualità applicabili alla diverse categorie merceologiche
- il rispetto e la cura dell'accoglienza, della cortesia, professionalità,
- la conoscenza della lingua inglese da parte del proprio personale,
- l'impegno e la garanzia al mantenimento del decoro, pulizia e ordine degli spazi esterni, degli ambienti di lavoro e di quelli dedicati all'utenza;

e) dichiarazione di presa visione e accettazione delle presenti Linee Guida;
f) dichiarazione di essere in regola con la normativa in materia di sicurezza e ambiente;
g) autorizzazione al trattamento dei dati personali ai fini dell'iscrizione nell'Elenco e delle necessità istituzionali e di promozione del Marchio.

All'istanza si dovrà allegare una o più schede di bene/prodotto/servizio corredate dalla descrizione e documentazione grafica e/o fotografica ritraente i beni/prodotti/servizi per i quali si vuole apporre il Marchio;
Il Comune di Messina verifica la completezza delle istanze e, dopo avere dato atto della potenziale ammissibilità, le trasmette all'organismo appositamente costituito, per l'attività di valutazione.
Tale valutazione verrà effettuata con riferimento principale ai seguenti temi: Sicurezza dei luoghi di lavoro, Conoscenza delle lingue straniere, Cortesia, Accoglienza ed Ospitalità, Identità messinese e conoscenza del territorio. Il Comitato di certificazione potrà fare riferimento ad eventuali

Disciplinari regionali e nazionali che forniscano gli standard di qualità dei servizi/prodotti, avvalendosi altresì di competenze altamente qualificate.
Il Comitato svolge le attività istruttorie che ritiene opportune, anche mediante verifiche presso l'azienda del richiedente.
Completata l'istruttoria, il Comune di Messina comunica al richiedente l'esito dell'esame della domanda che può comportare:

a) l'accoglimento e il conseguente inserimento del richiedente nell'elenco dei concessionari e l'assegnazione del relativo numero di Iscrizione;
b) il rigetto della domanda di iscrizione;
c) il rinvio ad un supplemento di istruttoria per l'acquisizione di dati ed elementi di valutazione mancanti o ulteriori.

L'Amministrazione (rappresentata dagli Assessori con deleghe al Turismo e alle Attività Produttive), d'intesa con la Camera di Commercio e con il "Comitato di Certificazione", si farà promotrice di iniziative di formazione rivolte agli esercenti e agli operatori del settore turistico, in merito ai temi sopra citati: Sicurezza dei luoghi di lavoro, Conoscenza delle lingue straniere, Cortesia, Accoglienza ed Ospitalità, Identità messinese e conoscenza del territorio, e altri argomenti di interesse.

5. Il Comitato di Certificazione

I componenti del **"Comitato di Certificazione"** saranno nominati dall'Amministrazione (rappresentata dagli Assessori con deleghe al Turismo e alle Attività Produttive), d'intesa con la Camera di Commercio di Messina, in funzione di specifiche competenze e professionalità.
Il Comitato di Certificazione è costituito con apposito atto dirigenziale, su designazione dall'Amministrazione Comunale, rappresentata, su delega del Sindaco, dagli Assessori al Turismo e alle Attività Produttive, che lo presiedono (senza diritto di voto).
Esso è, altresì, composto da:

- responsabile dell'Ufficio **"Tutela del Mercato"** della **Camera di Commercio**;
- responsabile dell'Ufficio **Polizia Municipale**;
- eventuali ulteriori figure nominate dal Sindaco, con specifiche competenze nel campo dell'**accreditamento** e della **certificazione**, anche previo avviso pubblico per la manifestazione d'interesse.

6. Rilascio ed esposizione del Marchio

I soggetti concessionari ricevono l'apposito Certificato d'uso del Marchio e un modello di bollino sul quale è raffigurato il Marchio verbale e figurativo di cui all'art. 2.
Il marchio dovrà essere apposto e utilizzato in locandine, carta intestata, cartellonistica, vetrine, pubblicità, internet e ogniqualvolta diventa fondamentale specificare 1'identità territoriale.
La valutazione positiva di cui all'art 4, anche a seguito degli accertamenti di controllo, sarà condizione per il permanere della concessione d'uso.

7. Controlli

Il Comune di Messina effettua indagini e verifiche finalizzate ad accertare il corretto uso del marchio e il rispetto dalle presenti Linee Guida, nonché la veridicità e la completezza delle dichiarazioni fornite dagli iscritti nell'Elenco anche con la eventuale richiesta di pareri di natura tecnica agli Enti competenti.
Il Comune di Messina si riserva ogni verifica e controllo di legge in ordine alle dichiarazioni rese dall'operatore economico in sede di istanza ed al rispetto della normativa vigente.

I componenti facenti parte del Comitato di Certificazione, e altri soggetti incaricati da11'Ente, possono accedere in qualsiasi momento dell'orario di apertura senza obbligo di preavviso nelle sedi delle aziende utilizzatrici iscritte nell'Elenco, ai fini dell'attività di verifica e controllo.
Nell'attività di controllo saranno anche tenuti in considerazione gli indici di gradimento della clientela in riferimento anche ai feedback rilasciati sui siti e sulle piattaforme online specializzati, in merito a cortesia, accoglienza, qualità dei servizi resi dall'esercente.
I soggetti incaricati riferiscono sull'esito dei controlli di cui sopra al Comune di Messina, anche ai fini dell'adozione dei provvedimenti indicati nel successivo art.8.

8. Sanzioni

La Città di Messina può applicare le seguenti sanzioni:

- *diffida:* nel caso di atti di lieve entità, che rilevino buona fede da parte dell'utilizzatore e che non comportino maggiori gravi danni all'immagine del marchio stesso anche a seguito di ripetute segnalazioni;
- *sospensione per un anno dalla concessione d'uso:* nel caso di atti più gravi su cui non sia certa o comprovabile la buona fede, nei casi in cui sussista, a seguito del comportamento dei concessionari, un rischio di concreta compromissione della corretta immagine del marchio;
- *revoca:* nel caso di gravissimi comportamenti contrari alle Linee guida e/o all'immagine dell'Ente proprietario del Marchio, nonché nel caso che perdurino comportamenti scorretti.

9. Controversie

Il Comune di Messina nei limiti inderogabili di legge, è esonerata da qualsiasi responsabilità nei confronti del concessionario del marchio nei seguenti casi:

a) per causa di nullità del Marchio;
b) per causa di invalidità o di inefficacia, totali o parziali, del Marchio;
c) per causa di violazione dei diritti di Marchio o di eventuali altri diritti di terzi connessi all'uso del marchio stesso.

Per qualsiasi controversia discendente dalle fattispecie di cui al presente articolo è competente esclusivamente la Sezione Specializzata in Proprietà Industriale e Intellettuale del Tribunale di Messina.