



CRITERI GENERALI E PROCEDURA PER LA CLASSIFICAZIONE DELLE AZIENDE AGRITURISTICHE CHE OFFRONO SERVIZIO DI OSPITALITÀ

1. Scopi della classificazione

I principi che guidano la definizione dei criteri unitari di classificazione delle aziende agrituristiche possono essere così sintetizzati:

- rappresentare armonicamente, in un unico sistema di requisiti, punteggi e soglie di accesso, lo spirito e la “personalità” dell’agriturismo italiano nelle sue varie forme;
- tradurre in cinque categorie progressive la percezione, da parte dell’ospite, della complessità del servizio offerto da ciascuna azienda agrituristica;
- valorizzare la caratterizzazione agricola del contesto di accoglienza, che rappresenta una delle “attese” più significative di chi sceglie l’agriturismo per le proprie vacanze;
- tenere presenti le più comuni e diffuse caratteristiche di confortevolezza del servizio agrituristico, non sempre coincidenti con quelle attese dai frequentatori di altre strutture turistiche;
- non considerare requisiti relativi a servizi, strutture o aspetti caratterizzanti altre forme di turismo, palesemente non in sintonia con la personalità dell’agriturismo italiano (questi aspetti possono essere “descritti” dalle aziende agrituristiche attraverso i propri canali di comunicazione e promozione);
- prendere in considerazione anche aspetti relativi al contesto paesaggistico-ambientale in cui si svolgono le attività agrituristiche, in quanto significativi ai fini della percezione positiva che l’ospite medio ha dell’agriturismo.

La classificazione delle aziende agrituristiche, come già avviene per le altre strutture ricettive di cui alla LR n. 11/2013, deve dare al pubblico una “idea complessiva di massima” del livello di comfort (comodità dell’accoglienza), varietà di servizi (animazione dell’accoglienza) e qualità del contesto ambientale (natura, paesaggio, tranquillità) che ciascuna azienda è in grado di offrire, attraverso l’attribuzione di categorie, espresse da un numero variabile di simboli riportati in successione.

Per facilitare la comprensione da parte dell’utenza, occorre che la classificazione delle aziende agrituristiche sia il più possibile paragonabile alla classificazione degli alberghi e dei campeggi: non necessariamente nella scelta dei requisiti, ma piuttosto nel fare in modo che i requisiti scelti rispondano efficacemente alla composizione della “soddisfazione” dell’ospite “normale”.

Si ritiene, pertanto, che le categorie di classificazione debbano essere cinque, come avviene per le altre strutture ricettive e che, per necessaria immediata identificazione del settore agrituristico, il simbolo che esprime le categorie debba essere diverso dalle stelle, utilizzate per le altre strutture ricettive.

2. Scelta dei requisiti

I requisiti scelti per il sistema di classificazione delle aziende agrituristiche sono:

- per quanto possibile, obiettivamente rilevabili dall’azienda in occasione dell’autodichiarazione;
- riconducibili a condizioni di contesto ambientale, comfort e servizi considerati “utili” dalla maggior parte dei potenziali utenti.

3. Distinzione fra classificazione e qualificazione

La classificazione si basa su “cosa” l’azienda offre, non su “come” lo offre. Si basa dunque su requisiti concretamente rilevabili e prescinde dai comportamenti di gestione, che possono influire sulla qualità dei servizi.



0dff4408



4. Distinzione fra classificazione e informazione

Il sistema di classificazione si esprime esclusivamente attraverso l'attribuzione della categoria. Non sono dunque immediatamente noti all'ospite i requisiti (fattori strutturali, attrezzature accessorie, varietà di servizi, paesaggio, ecc.) in base ai quali la categoria stessa è stata attribuita.

Incrociando la categoria di classificazione con l'informazione sui servizi offerti dall'azienda e sui prezzi, il pubblico potrà compiere la propria scelta con una ragionevole disponibilità di elementi significativi.

5. Requisiti peculiari dell'agriturismo

Comfort, articolazione e completezza dei servizi disegnano un sistema di requisiti sostanzialmente simile a quello previsto per le altre forme di ospitalità alberghiera. Vi sono tuttavia, nella scelta del soggiorno in un agriturismo, delle aspettative dell'ospite che sono specifiche per il settore e in quanto tali sono valorizzate nel metodo di classificazione.

6. Requisiti non omogenei

Le caratteristiche delle strutture abitative e dei locali di accoglienza dell'azienda agrituristica sono spesso disomogenee, data la diversità dei territori, della storia, delle tipologie edilizie e delle strutture disponibili. La classificazione va oltre la molteplicità delle casistiche aziendali individuando, per quanto possibile, requisiti da esse indipendenti.

7. Significato e caratteristiche della classificazione ai fini della comprensione del consumatore

La classificazione, nel rispetto della normativa e della disciplina nazionale e regionale, tiene conto della "consistenza" complessiva dei servizi offerti, oppure, all'interno di ciascun servizio, delle variabili quantitative (obiettivamente rilevabili), che determinano la soddisfazione dell'ospite.

Il sistema di classificazione è strutturato in 5 categorie ed evidenziato dall'esposizione al pubblico di altrettanti simboli come di seguito riportato:

Categoria 1: 1 girasole

Azienda che offre soltanto le attrezzature e i servizi minimi previsti dalla legge in condizioni di necessaria igiene e funzionalità.

Categoria 2: 2 girasoli

Azienda che offre, in forma semplice, attrezzature e servizi oltre il minimo previsto dalla legge in un contesto organizzativo e paesaggistico-ambientale che presenta sporadiche emergenze rispetto alla normalità.

Categoria 3: 3 girasoli

Azienda "media" che offre, con alcune rifiniture organizzative o qualità strutturali, attrezzature e servizi che evidenziano anche la caratterizzazione agricola e naturalistica dell'accoglienza, in un contesto paesaggistico-ambientale di buona qualità.

Categoria 4: 4 girasoli

Azienda che cura armonicamente il comfort e la caratterizzazione agricola e naturalistica dell'accoglienza, mettendo a disposizione dell'ospite un complesso di attrezzature e servizi di livello elevato in un contesto paesaggistico-ambientale eccellente.

Categoria 5: 5 girasoli

Azienda che, oltre ai requisiti propri della categoria 4, presenta particolari eccellenze nella prestazione dei servizi, nelle peculiarità del contesto paesaggistico-ambientale e nella evidenza della caratterizzazione agricola e naturalistica dell'ospitalità.



0dff4408



8. Procedura di classificazione

I requisiti sono ordinati in 7 sezioni tematiche:

1. Contesto aziendale e paesaggistico
2. Requisiti generali e di gestione
3. Servizi e dotazioni degli alloggi
4. Servizi e dotazioni dell'agricampeggio
5. Servizi di ristorazione e somministrazione
6. Servizi ed attività ricreative
7. Attività agricole e di produzione tipica

Le sezioni tematiche 1, 2, 6 e 7 sono, in realtà delle sottosezioni in quanto contribuiscono, ai fini dell'applicazione delle soglie di punteggio per attribuire la categoria di classificazione, a comporre una sezione tematica unica definita "requisiti generali" e riguardante il contesto aziendale complessivo a prescindere dai servizi principali di accoglienza (alloggio, campeggio e ristorazione) ai quali sono riservate, rispettivamente, le sezioni tematiche 3, 4 e 5.

Per ciascuna sezione tematica sono stabiliti i punteggi minimi (somma dei punteggi dei requisiti soddisfatti dall'azienda) che consentono l'accesso alle categorie di classificazione dalla 2 alla 5.

Alcuni requisiti, indicati come "speciali", sono considerati particolarmente significativi ai fini dell'attribuzione della categoria di classificazione. Pertanto per l'idoneità all'accesso alle categorie "quattro" e "cinque", occorre necessariamente soddisfarne un determinato numero in funzione dei servizi prestati.

Un solo requisito speciale (dotazione di servizi igienici privati completi negli alloggi e nelle camere) deve essere comunque soddisfatto per l'accesso alle tre categorie superiori (terza, quarta e quinta). Tale requisito si ritiene assolto anche qualora il previsto bidet sia sostituito con l'installazione di specifica doccetta.

L'attribuzione all'azienda agrituristica di una determinata categoria di classificazione è determinato come segue:

- raggiungimento del punteggio minimo richiesto per la categoria sommando i punteggi delle sezioni tematiche 1, 2, 6 e 7 (requisiti generali);
- raggiungimento del punteggio minimo richiesto per la categoria relativamente alle sezioni tematiche che riguardano i servizi effettivamente prestati fra quelli delle sezioni 3 (alloggio), 4 (agricampeggio) e 5 (ristorazione);
- soddisfazione, per le categorie "tre", "quattro" e "cinque", del requisito 3.4 (dotazione di servizi igienici negli alloggi);
- ai fini dell'accesso alle categorie "quattro" e "cinque", soddisfazione del numero minimo di requisiti speciali stabilito relativamente ai requisiti generali e alle sezioni corrispondenti ai servizi effettivamente effettuati.

Categoria 1: non è prevista alcuna condizione salvo l'esercizio dell'attività agrituristica rispettando le condizioni minime di legge.

Categoria 2: punteggi minimi per sezione tematica

Sezioni tematiche	Totale punteggi minimi
Generali (somma delle sezioni tematiche 1, 2, 6 e 7)	12
Alloggio (sezione 3, se effettuato)	4
Agricampeggio (sezione 4, se effettuato)	4
Ristorazione (sezione 5, se effettuato)	6



0dff4408



Categoria 3: punteggi minimi per sezione tematica

Sezioni tematiche	Totale punteggi minimi
Generali (somma delle sezioni tematiche 1, 2, 6 e 7)	24
Alloggio (sezione 3, se effettuato)	8
Agricampeggio (sezione 4, se effettuato)	8
Ristorazione (sezione 5, se effettuato)	12
Obbligatorio il requisito speciale 3.4	

Categoria 4: punteggi minimi per sezione tematica

Sezioni tematiche	Totale punteggi minimi	Nr. Min. Requisiti Spec.
Generali (somma delle sezioni tematiche 1, 2, 6 e 7)	35	8
Alloggio (sezione 3, se effettuato)	12	3
Agricampeggio (sezione 4, se effettuato)	12	3
Ristorazione (sezione 5, se effettuato)	16	3
Obbligatorio il requisito speciale 3.4		

Categoria 5: punteggi minimi per sezione tematica

Sezioni tematiche	Totale punteggi minimi	Nr. Min. Requisiti Spec.
Generali (somma delle sezioni tematiche 1, 2, 6 e 7)	50	10
Alloggio (sezione 3, se effettuato)	15	4
Agricampeggio (sezione 4, se effettuato)	15	4
Ristorazione (sezione 5, se effettuato)	20	4
Obbligatorio il requisito speciale 3.4		



OdfF4408



9. Procedimento per la classificazione delle aziende agrituristiche

La procedura di classificazione prevede che il legale rappresentante dell'azienda, o un suo delegato, provveda alla compilazione dell'apposito modulo di domanda di classificazione per l'attività agrituristica, reperibile sul sito internet regionale, sempre accompagnato dalla "Tabella per il calcolo della categoria di classificazione" compilata in autocertificazione.

La classificazione è obbligatoria, come già avviene per altri settori dell'offerta turistica, per le sole aziende che offrono servizio di pernottamento, con o senza la prestazione di altri servizi. Il pernottamento, infatti, presuppone una soglia minima di permanenza sul posto e di consistenza d'uso dei servizi, tale da attribuire significato alla funzione orientativa e selettiva della classificazione.

La domanda di classificazione va presentata al Comune, tramite SUAP (Sportello unico per le attività produttive) contestualmente alla SCIA.

Le aziende agricole che intendono avviare da subito l'attività agrituristica con ospitalità, presentano al Comune, tramite SUAP contestualmente l'istanza di riconoscimento, la domanda di classificazione e la SCIA.

Le aziende agrituristiche già riconosciute che intendono avviare l'attività di ospitalità, devono presentare al Comune, tramite SUAP, contestualmente la domanda di classificazione e la SCIA e possono iniziare subito l'attività.

Le aziende già in esercizio sulla base di un'autorizzazione/SCIA precedente alla vigenza della classificazione, trasmettono alla Regione tramite SUAP, entro i termini previsti, la domanda di classificazione per l'attività agrituristica su modello regionale, completa della documentazione prevista.

Il Comune, tramite SUAP, dà immediata comunicazione alla Regione - Direzione promozione economica e internazionalizzazione.

La Regione procede al rilascio della classificazione, entro sessanta giorni dalla data di presentazione; entro tale termine l'Amministrazione verifica la completezza della domanda e la coerenza della documentazione allegata tramite controllo documentale o eventuale sopralluogo in azienda.

Decorso il termine di 60 giorni, in assenza di provvedimento espresso della Regione, si applica l'istituto del silenzio-assenso di cui all'articolo 20 della legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modificazioni.

La classificazione, calcolata dall'azienda in autocertificazione, può comunque essere successivamente confermata o modificata con provvedimento espresso della Regione, sulla base di una verifica della documentazione prodotta dall'istante e con eventuali sopralluoghi a campione.

Qualora l'istruttoria rilevi difformità rispetto ai contenuti comunicati dall'impresa, aventi effetto sull'attribuzione della categoria di classificazione, sarà obbligo dell'impresa adeguarsi, anche con la sostituzione della "Targa di riconoscimento".

La Regione notifica al Comune di competenza, eventuali provvedimenti espressi sulla classificazione.

La classificazione ha validità per un quinquennio a decorrere dalla data di presentazione, salvo l'ipotesi di sopravvenuta modifica dei requisiti che impone la presentazione di una nuova domanda di classificazione e fatta salva l'ipotesi di modifica d'ufficio del livello di classificazione a seguito dei suddetti controlli a campione.



0dff4408



10. Aggiornamento della classificazione a seguito di modifiche dell'attività

Nel caso di variazione delle attività esercitate o per scadenza naturale del quinquennio di validità della classificazione già assunta, il legale rappresentante dell'azienda dovrà comunicare alla Regione del Veneto tramite SUAP, alternativamente:

- a) che le nuove attività, descritte nella comunicazione, non comportano variazioni di punteggio sui requisiti per la classificazione; in tal caso la classificazione si intenderà confermata;
- b) che le nuove attività, descritte nella comunicazione, comportano variazioni di punteggio sui requisiti per la classificazione, rispetto a quella ottenuta; in questo caso il titolare dovrà inviare alla Regione, tramite SUAP, una nuova domanda di classificazione per l'attività agrituristica su modello regionale;
- c) che non sono sopraggiunte condizioni che comportano variazioni in termini di punteggio per attribuire un nuovo livello di classificazione rispetto a quello ottenuto; in tal caso la classificazione s'intende confermata

11. Obblighi

Quanto previsto dall'art. 20, comma 1 e dall'art. 25, comma 1, lettera b), della Legge Regionale 10 agosto 2012, n. 28 e ss.mm.ii., relativo all'esposizione del simbolo regionale identificativo del turismo veneto e del logo delle attività turistiche connesse al settore primario, s'intende soddisfatto con l'esposizione:

- della "Targa di riconoscimento per le imprese che non svolgono servizio di ospitalità", comprendente il solo logo "Agriturismo Italia";
- della "Targa di riconoscimento per le imprese che svolgono servizio di ospitalità" comprendente il logo "Agriturismo Italia" e il logo "girasoli" per la classificazione ai sensi del paragrafo 7.

Il mancato rispetto a tale obbligo comporta l'applicazione della sanzione prevista dall'art. 28, comma 5, lettera c), della L.R. n. 28/2012 e ss.mm.ii..

Nel caso di azienda agrituristica già attiva, ovvero in esercizio sulla base di una autorizzazione/SCIA precedente alla vigenza della classificazione l'interessato è tenuto, alla scadenza dei 60 giorni successivi alla presentazione della domanda, ad esporre la "Targa di riconoscimento" che contraddistingue l'attività esercitata.



0dff4408

