



## ***PROTOCOLLO D'INTESA***

*fra il*

***Ministero del Turismo,  
rappresentato dal Ministro  
On. Michela Vittoria Brambilla***

*e la*

***FIFE- Federazione Italiana Pubblici Esercizi  
aderente a  
Confcommercio - Imprese per l'Italia  
Rappresentata dal  
Presidente Lino Enrico Stoppani***

***per l'introduzione di regole di comportamento per la  
Ristorazione ai fini della promozione turistica***

*Premesso che:*

- Il settore turismo rappresenta una componente importante del PIL italiano, nonché un volano per la ripresa economica e la creazione di posti di lavoro, e che la ricchezza, la varietà e la complementarità delle risorse naturali e culturali del territorio nazionale offrono potenzialità ancora non appieno valorizzate;
- per la particolare complessità che lo contraddistingue, il settore turismo richiede una molteplicità di interventi mirati ad innalzare la qualità dell'offerta dei prodotti turistici e dei servizi correlati, al fine di incentivare maggiori flussi turistici verso le destinazioni italiane;
- fra le deleghe del Ministro per il Turismo, on. Michela Vittoria Brambilla, rientrano le funzioni relative allo sviluppo delle capacità, delle potenzialità e dell'immagine del "Sistema Italia", nonché della tutela e rilancio del "Marchio Italia", oltre al coordinamento della politica nazionale di promozione del turismo e dell'immagine dell'Italia all'estero;
- FIPE-Confcommercio, Federazione Italiana Pubblici Esercizi, rappresenta e tutela oltre 200.000 imprese della ristorazione italiana che danno lavoro a oltre un milione di persone e agisce in questo accordo anche su delega della Associazioni professionali di "Ristoratori Charming Italian Chef", "Jeunes Restaurateurs d'Europe", "Ordine Ristoratori Professionisti Italiani", "Unione Italiana Ristoratori" e "Unione Ristoratori Buon Ricordo", già riunite nel Comitato Nazionale della Ristorazione.

Fermamente convinti che:

- ai fini della promozione turistica, sia necessario rivolgere specifica attenzione all'offerta enogastronomica e ristorativa nazionale, fattore di eccellenza nella presentazione all'estero dell'Italia e tratto distintivo di uno stile di vita ammirato e preso a modello in tutto il mondo;

In conformità con:

- gli impegni assunti dal Governo italiano nei confronti dell'Organizzazione Mondiale del Turismo, in relazione alla diffusione e all'implementazione sul territorio nazionale del Codice Mondiale di Etica per il Turismo, approvato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite (A/RES/56/212);
- l'attività condotta dal Segretariato Permanente per l'Etica del Turismo, istituito presso il Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo d'intesa con l'Organizzazione Mondiale del Turismo, in relazione alla promozione a livello globale dei principi del Codice Mondiale di Etica per il Turismo, e alla messa a punto di buone prassi nei diversi settori di attività;
- l'azione di sensibilizzazione del pubblico impostata dal Ministro per il Turismo, On. Michela Vittoria Brambilla, con la campagna a favore di un turismo responsabile;

Il Ministro per il Turismo, On.le Michela Vittoria Brambilla e la Federazione Italiana Pubblici Esercizi (FIPE-Confcommercio) hanno convenuto:

- a) di definire le seguenti Regole di comportamento che traducono in termini concreti i principi del Codice Mondiale per il Turismo, con particolare riferimento al rispetto delle specificità territoriali e all'ospitalità (art. 1 del Codice), alla trasparenza, correttezza e qualità dei servizi (art. 6 del Codice), al livello di professionalità (art. 9 del Codice):

1. valorizzare il "Prodotto Italia" agli occhi del turista straniero, puntando sulla serietà professionale dell'offerta gastronomica, sul corretto e trasparente rapporto qualità/prezzo, su una calorosa accoglienza, assicurando che il personale, professionale e formato, sia in grado di soddisfare le esigenze dei turisti con competenza e cortesia;
2. fornire tutte le informazioni, obiettive e chiare, relative ai prezzi, nel menù - anche esposto all'esterno del locale - e nella carta dei vini, evitando formulazioni fallaci al fine di garantire la massima trasparenza dei servizi offerti;
3. fornire una versione almeno bilingue (italiana e inglese) del menù e della carta dei vini, indicando possibilmente anche gli ingredienti base e le modalità di preparazione della portata;
4. fornire informazioni utili relative a punti di accoglienza turistica e recapiti per emergenze varie;
5. diffondere strumenti informativi (carta del turista, guide del territorio) al fine di assicurare ai turisti le informazioni necessarie riguardo usi, tradizioni gastronomiche e, più in generale, i valori del territorio in termini di giacimenti culturali, storici e ambientali;
6. promuovere iniziative di "customer satisfaction" mettendo periodicamente a disposizione dei clienti apposita modulistica e/o proponendo l'uso del proprio website o di blog specializzati, invitando i consumatori che lo desiderano a scrivere commenti riguardo la qualità del servizio ricevuto;

b) di avviare iniziative congiunte, finalizzate a:

- sviluppare la diffusione e l'accettazione delle presenti regole di comportamento promuovendo l'adesione delle strutture aderenti alle Regole del presente protocollo e segnalando l'avvenuta adesione con una apposita vetrofania da esporre all'ingresso o in vani interni del locale e con apposito

richiamo di un logo da inserire nei menù e nella carta dei vini;

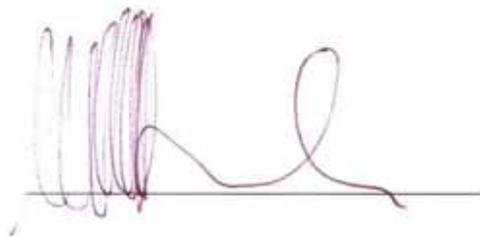
- promuovere lo studio di procedure di classificazione dei ristoranti anche attraverso l'individuazione di Marchi collettivi che valorizzino la qualità, l'accoglienza, la tipicità e l'attenzione salutistica nei confronti del consumatore/turista, al fine di favorirne scelte consapevoli in piena sicurezza;
- garantire attraverso il Comitato della Ristorazione di F.I.P.E.-Confcommercio, integrato con un membro in rappresentanza del Ministro del Turismo, un'attività di monitoraggio dell'efficacia delle azioni svolte dalle strutture stesse anche attraverso l'esame dei commenti rilasciati dai turisti sull'effettiva qualità del servizio ricevuto;
- verificare il rispetto degli impegni rispettivamente assunti attraverso un tavolo paritetico, composto da due rappresentanti del Ministro per il Turismo e da due rappresentanti della F.I.P.E.-Confcommercio.

Il Presidente  
della Federazione Italiana Pubblici  
Esercizi



---

Il Ministro del Turismo



---

Milano 27 settembre 2011