COMUNE DI AMOROSI - c_a265 - 0000277 - Ingresso - 12/01/2026 - 10:28

DESTINATION MANAGEMENT ORGANIZATION DMO
DEL SANNIO MATESINO DELL'AREA DELLE VALLI TELESINA E DEL TITERNO, DEL TAMMARO, DEL FORTORE, DEL VOLTURNO E DELL'ISCLERO

PATTO DI DESTINAZIONE DMO

PREMESSA

La **Destination Management Organization (DMO) Sannio Matesino** delle Valli Telesina e del Titerno, dell'Alto Tammaro, del Fortore, del Volturno e dell'Isclero, nasce per organizzare, qualificare e promuovere un sistema turistico territoriale unitario, superando la frammentazione dell'offerta e valorizzando le specificità locali all'interno di una visione condivisa.

Si tratta di un comprensorio appenninico omogeneo che comprende il versante campano del Massiccio del Matese con le Valli che dallo stesso si diramano.

Il territorio della destinazione, nella visione "slow" di un "altro turismo" e di una "altra Campania" è strutturato attorno a:

- tre Poli Territoriali cardine:
  - il **Polo della Montagna e naturalistico, geopaleontologico ed ambientale del Matese**, connotato da elevata biodiversità e valore paesaggistico, che comprende aree naturalistiche di pregio, siti geologici e geopaleontologici (es. dai Puri di Monte Pugliano alle Grotte del Gesso, dal Vallantico, alle Forre di Lavello, alle miniere e alle cave, Siti di Importanza Comunitaria, Zone Speciali di Conservazione, etc.).
  - il **Polo Termale, del Benessere, della Riabilitazione e Sanitario** incentrato sulle risorse idrotermali e sui paesaggi dell'acqua, che include le Terme di Telese e un sistema diffuso di luoghi legati al turismo del benessere, alla riabilitazione e al turismo sanitario, integrato con le aree naturalistiche delle Forre di Lavello, del Parco del Rio Grassano, del Lago di Telese, dell'Oasi di Campolattaro e dei sistemi fluviali del Volturno e del Calore, del Titerno, del Tammaro, del Fortore e dell'Isclero.
  - il **Polo Religioso con la teoria di Conventi e Santuari**, e dei luoghi di culto che attraversano il Territorio, con particolare riferimento al Culto Micaelico, alla Via Francigena del Sud e ai cammini devozionali, in grado di intercettare flussi di pellegrinaggio, nonché forme di turismo di "ritorno", delle radici, legate ai legami familiari, identitari e comunitari con i luoghi d'origine.
- due grandi Itinerari Trasversali:
  - la **Via dei Tratturi e le Ippovie** di monte, espressione della cultura pastorale, della transumanza e della mobilità dolce oggi, luogo di attrazione per i turismi outdoor;
  - la **Via Francigena** (lungo il tratto della Via Latina) di valle, asse storico, culturale e spirituale di attraversamento del Territorio con destinazione Pietrelcina crocevia con la Via Appia-Traiana.

Entrambe le direttrici sono integrate dalla **Strada dei Vini e dei Prodotti Tipici "Terre dei Sanniti"** e da un sistema articolato di itinerari dell'enoturismo, oleoturismo e dell'enogastronomia unitamente a itinerari culturali che comprendono Castelli, Conventi, Borghi storici, Bandiere Arancioni e ambiti di fruizione paesaggistica, da integrare nella **Rete Escursionistica Campana (REC)** attraverso percorsi di trekking, cammini e sentieri che attraversano il Matese, le Valli a contorno ed il versante settentrionale del Taburno (es. Cammini e Sentieri

COMUNE DI AMOROSI - c_a265 - 0000277 - Ingresso - 12/01/2026 - 10:28

d'Europa). Tale rete connette in modo coerente paesaggi naturali, centri storici e siti culturali, configurando un sistema unitario di fruizione lenta, sostenibile e identitaria. A questo impianto territoriale si affianca un **patrimonio archeologico e museale** diffuso, capace di restituire la stratificazione storica e culturale del Sannio: dall'area archeologica di Telesia, con il relativo Antiquarium, nodo di riferimento per l'età romana, alla Pinacoteca Massimo Rao di San Salvatore Telesino, polo di rilievo internazionale per l'arte contemporanea, fino ai musei civici e alle raccolte storico-antropologiche presenti nei vari comuni (es. Cerreto Sannita, Guardia Sanframondi, Cusano Mutri, Pontelandolfo, Morcone, Circello, etc.) custodi della memoria produttiva, religiosa e sociale delle Comunità locali. Particolare rilievo assume inoltre la tradizione della **ceramica artistica** di Cerreto Sannita e San Lorenzello, quale espressione identitaria del saper fare locale e risorsa strategica per il turismo culturale e creativo unitamente alle altre specificità artigianali tipiche, artistiche e tradizionali di tutto il Territorio di offerta. In particolare, il patrimonio naturalistico, tradizionale e culinario (es. Valle del Fortore, comuni di San Bartolomeo ed altri, fulcro della rappresentazione della "vita lenta").
Completa il quadro un **calendario strutturato di Eventi di qualità**, radicati nelle Comunità e capaci di attrarre flussi qualificati, che spaziano dalle feste identitarie e agroalimentari, (es. la Festa del Fagiolo della Regina, dello Struppolo, del Cecatiello, dei Funghi Porcini, del Grano, del Vino, dell'Olio, del Pomodorino, del Broccolo, etc.), alle rassegne culturali, artistiche e musicali, fino agli eventi legati alla spiritualità e alle tradizioni popolari (es. Carnevali storici dell'Alto Tammaro e del Titerno, "La Pace" di S. Croce del Sannio, La Ruzzola del Formaggio di Pontelandolfo, le Maschere di Sassinoro, etc.), contribuendo alla destagionalizzazione e alla costruzione di un palinsesto territoriale riconoscibile e continuativo.

Un sistema territoriale che fa da ossatura dell'offerta turistica del Sannio Matesino e base della sua narrazione unitaria, riconoscibile e autentica. Pertanto, in tale quadro, la DMO Sannio Matesino assume come riferimento una chiara **promessa di destinazione**, orientata a posizionare il territorio come meta slow, relazionale e "a quattro stagioni", capace di offrire esperienze autentiche di natura, cultura, benessere e spiritualità, fondate sulla qualità dell'accoglienza, sulla cura delle relazioni e sulla partecipazione attiva delle comunità locali. La DMO opera affinché questa promessa si traduca in un'esperienza di visita coerente e affidabile lungo l'intero ciclo di viaggio (prima, durante e dopo la permanenza) rendendo l'offerta leggibile, accessibile e progressivamente prenotabile, semplificando l'incontro tra domanda e territorio e rafforzando la riconoscibilità complessiva della destinazione.

Il presente **Patto di Destinazione** costituisce lo strumento di regolamentazione condivisa dei rapporti tra la DMO e i Soggetti Pubblici e Privati aderenti ed è adottato ai sensi dell'art. 6 delle Linee Guida della Regione Campania per il riconoscimento delle DMO.

Il Patto opera in coerenza con il Piano di Destinazione della DMO Sannio Matesino, di cui rappresenta la modalità regolatoria e funzionale, utile ad organizzarne l'offerta, definirne standard comuni e coordinarne la promozione, la comunicazione e la distribuzione ed è sottoscritto da tutti gli aderenti come condizione necessaria per partecipare alle attività della DMO e beneficiare delle azioni comuni di promozione e valorizzazione. In tale prospettiva, la DMO è concepita non come fine in sé, ma come **strumento funzionale al miglioramento dell'esperienza del visitatore**, alla riduzione delle frammentazioni informative e organizzative e alla costruzione di un sistema territoriale affidabile, riconoscibile e orientato alla qualità.

COMUNE DI AMOROSI - c_a265 - 0000277 - Ingresso - 12/01/2026 - 10:28

Art. 1 – Finalità e Principi generali

1.1 Gli Aderenti al Patto condividono e perseguono l'obiettivo dello sviluppo turistico sostenibile del Territorio nella consapevolezza di generare benefici ambientali, economici e sociali alle Comunità Locali, promuovendo politiche autogovernate funzionali all'obiettivo, coerenti con le programmazioni sovraordinate e con i principi di sostenibilità e preservazione dell'identità locale. A tal fine condividono la necessità di concorrere, unitamente agli Attori Pubblici e Privati che operano sul Territorio, nel rispetto delle reciproche prerogative e competenze, ad un disegno di strategia d'area armonico, integrato e corale in un approccio coordinato ed integrato per generare complementarietà, sinergie, valore aggiunto territoriale. Tale approccio è orientato a generare valore non solo in termini di sviluppo economico, ma anche di **qualità dell'esperienza turistica**, benessere delle comunità locali, equilibrio dei flussi e rafforzamento dell'identità territoriale, secondo una logica di responsabilità condivisa tra soggetti pubblici, operatori e cittadini.

1.2

a) Il Patto di Destinazione è un accordo evolutivo di sistema e gli Aderenti al Patto condividono i principi di:

- sostenibilità ambientale, sociale ed economica;
- inclusione e accessibilità;
- qualità dell'accoglienza e dei servizi;
- innovazione e miglioramento continuo;
- democraticità, rappresentatività, sussidiarietà, cooperazione e governance pubblico–privata.

b) L'adesione comporta l'accettazione integrale delle disposizioni del presente documento e dei successivi atti regolatori di cui la DMO, nel rispetto ed in esecuzione dei principi quivi contenuti, andrà a dotarsi, tra cui, esemplificativamente, la **Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità**, e l'impegno a partecipare a un percorso di sviluppo e messa in qualità progressivi della Destinazione, accompagnando nel tempo l'evoluzione degli standard minimi e degli strumenti di cui si dota, al fine di mantenere la sua identità, integrità, visibilità, distintività, autenticità, innovatività, nel segno integrato della "*ruralitudine*".

c) Il Patto ha durata quinquennale, rinnovabile.

Art. 2 – Modello Regolatorio

Nel rispetto delle finalità e dei principi sanciti nel presente Patto, la DMO si costituirà adottando la forma di Associazione ai sensi del Libro I, Titolo II, Capo III del Codice Civile, conformandosi alle norme specifiche in materia di promozione sociale, culturale e per il benessere sociale, economico ed ambientale.

L'Associazione è una struttura aperta al fine di garantire la massima rappresentatività nel tempo del Territorio, delle Comunità e degli Operatori Economici profit e non profit.

La rappresentatività e l'equilibrio tra i gruppi di interesse (Enti Locali e Pubblici, Operatori Economici profit, Enti del Terzo Settore, Rappresentanze, Pro-Loco, etc.) è garantita dal principio secondo il quale nessun singolo gruppo di interesse superi il 49% dei voti decisionali negli organi dell'Associazione. Il modello di governance adottato mira a garantire decisioni equilibrate e condivise, finalizzate a migliorare la fruibilità del territorio, la coerenza dei servizi, l'affidabilità delle informazioni e la continuità dell'offerta, a beneficio diretto dei visitatori e degli operatori aderenti.

COMUNE DI AMOROSI - c_a265 - 0000277 - Ingresso - 12/01/2026 - 10:28

La DMO opererà attraverso rapporti strutturati, nel rispetto dei principi di coordinamento, integrazione e complementarietà, con le Agenzie di Sviluppo Locale e le altre forme associative pubbliche e pubblico-private titolari di funzioni di programmazione e strumenti di policies territoriali, in particolare, nella fase odierna di costituzione e start-up, con l'Associazione tra Comuni Sannio Smart Land (quale titolare dell'APQ SNAI Tammaro-Titerno) e il Gal Titerno s.c.a r.l. (quale titolare di una Strategia di Sviluppo Locale nell'ambito del CSR Campania 2023-2027) entrambi promotori del percorso di candidatura e costituzione della DMO.

Al fine di concorrere ad un potenziamento dell'offerta turistica più complessiva della Regione Campania, la DMO orienterà le proprie politiche alla massima integrazione con le DMO contigue e limitrofe nonché alle policies ed alle linee di azione proposte ed adottate dalla Regione Campania, favorendo azioni congiunte, co-marketing e partnerships collaborative.

La DMO promuove forme strutturate di collaborazione con gli Enti, le Associazioni e le Organizzazioni anche nazionali o internazionali le cui finalità sono coerenti con la mission della DMO.

Al fine di garantire la verifica e l'attendibilità delle funzioni di monitoraggio, di osservatorio e di responsabilità sociale, etica ed ambientale, l'Associazione attiverà rapporti strutturati con gli Atenei del Territorio dotandosi di adeguati sistemi di audit.

Lo schema di atto costitutivo e statuto sono strutturati nel rispetto dei principi del presente Patto, delle norme di legge in materia, delle norme e dei regolamenti regionali in materia di DMO.

Art. 3 – Strategie di marketing, promozione e comunicazione

(art. 6, comma 2, lett. a)

1. La DMO definisce una Strategia di sviluppo ed un conseguente Piano di Marketing e di Comunicazione unitario (definendo anche denominazione e logo) e coordina le azioni comuni di marketing, promozione e comunicazione della Destinazione, in coerenza con:
    - il Piano di Destinazione;
    - gli indirizzi della Regione Campania;
    - il posizionamento del Sannio Matesino come destinazione slow, relazionale e "a quattro stagioni".

    Il Piano di Marketing e di Comunicazione integra la **progettazione dell'esperienza di destinazione**, definendo i principali touchpoint del visitatore, i percorsi tematici, le narrazioni territoriali e le modalità di integrazione tra attrattori, servizi e comunità, in coerenza con il posizionamento e con il Piano di Destinazione.
2. Le azioni di comunicazione sono orientate a specifici target di domanda e attuate attraverso strumenti analogici e digitali, inclusi, *ex multis*:
    - portale web di destinazione;
    - social media;
    - materiali editoriali;
    - partecipazione a eventi e fiere.
3. Gli Aderenti si impegnano ad assicurare la coerenza delle proprie azioni promo-pubblicitarie e di

COMUNE DI AMOROSI - c_a265 - 0000277 - Ingresso - 12/01/2026 - 10:28

comunicazione con le strategie condivise e con l'immagine coordinata della destinazione in modo tale da:

- concorrere alla definizione degli obiettivi;
- conformarsi alle linee guida operative che la DMO adotterà in materia di marketing, comunicazione, storytelling, uso dei canali digitali;
- garantire una continuità di fondo dell'immagine e del messaggio, a tutela del sistema territoriale;
- favorire, ove possibile, azioni di co-marketing con operatori e filiere territoriali.

Art. 4 – Identità visiva, logo e materiali promozionali

(art. 6, comma 2, lett. b)

1. Il logo ufficiale della DMO Sannio Matesino, nella specifica formulazione che sarà definitivamente adottata, è declinato in formula sintetica di riconoscibilità della Destinazione.
2. La DMO mette a disposizione degli Aderenti un toolkit operativo contenente:
   - linee guida grafiche e template;
   - modelli di comunicazione;
   - indicazioni per l'uso corretto del logo.
3. L'utilizzo del logo ufficiale della DMO Sannio Matesino e dei materiali promozionali è subordinato all'adesione al Patto ed è consentito esclusivamente nel rispetto delle linee guida comunicazionali ufficiali.
4. L'uso del logo deve essere conforme alle disposizioni regionali, inclusa l'eventuale integrazione con il logo della Regione Campania.
5. Ogni utilizzo improprio o non autorizzato può comportare la sospensione o la revoca dell'adesione al Patto.

Art. 5 – Portale web della destinazione

(ai sensi dell'art. 6, comma 2, lett. c e h, e dell'art. 10 delle Linee guida regionali)

1. La DMO gestisce un **portale web ufficiale della destinazione Sannio Matesino**, quale **infrastruttura digitale centrale** del sistema di comunicazione, promozione e organizzazione dell'offerta turistica, in coerenza con il Piano di Destinazione e con il modello di governance della DMO.
2. Il Portale non è inteso come semplice vetrina informativa, ma come **piattaforma evolutiva di servizio**, orientata a:
   - rafforzare l'identità unitaria della destinazione;
   - facilitare l'accesso, la comprensione e la fruizione dell'offerta turistica;
   - supportare il coordinamento tra territori, comunità e operatori aderenti;
   - valorizzare le filiere locali e i servizi di prossimità;
   - favorire processi di monitoraggio, analisi e miglioramento continuo.
3. Il Portale è articolato in:
   a) **una sezione istituzionale**, gestita e aggiornata dalla redazione interna della DMO, contenente:
      - contenuti finalizzati alla promozione dell'identità unitaria, dei valori e del posizionamento della destinazione e dell'offerta turistica nel suo complesso;
      - informazioni e linee di servizio per l'utenza (tra cui modalità di visita, accessibilità, servizi di

COMUNE DI AMOROSI - c_a265 - 0000277 - Ingresso - 12/01/2026 - 10:28

informazione, orientamento e, ove attivati, servizi di prenotazione);
- sezioni dedicate agli Operatori Aderenti, incluse aree istituzionali e informative, comunicazioni ufficiali e una sezione di restituzione dei dati statistici, indicatori e analisi utili al monitoraggio della destinazione;

b) **una sezione territoriale e partecipata**, alimentata dai Territori, dalle Comunità e dagli Operatori Aderenti, contenente materiali, contenuti editoriali e informazioni proposte dagli stessi aderenti, purché:
- conformi agli standard tecnici, redazionali e qualitativi definiti dalla DMO;
- sottoposti a verifica e validazione preventiva da parte della redazione interna;
- riferiti ad attività, eventi, appuntamenti, servizi e iniziative di particolare rilevanza per il territorio della destinazione o per specifici sub-ambiti territoriali.

c) **una sezione filiere locali e servizi di prossimità** dedicata alla valorizzazione dell'economia territoriale e dell'offerta quotidiana, comprendente, in particolare:
- imprese agricole abilitate alla vendita diretta;
- laboratori artigianali e attività di produzione di prodotti da forno tradizionali;
- macellerie e botteghe che commercializzano carni locali e di filiera corta;
- negozi di frutta e verdura a chilometro zero;
- altre attività di prossimità coerenti con i valori della destinazione.

Tale sezione ha l'obiettivo di favorire il contatto diretto tra visitatori, comunità e produttori; integrare il consumo locale nell'esperienza di viaggio; sostenere le filiere corte e la permanenza economica sul territorio.

d) **una sezione informativa e promozionale dedicata**, comprensiva di spazi comunicativi e promozionali, gestiti secondo criteri di coerenza con l'immagine e i valori della destinazione, nonché nel rispetto delle disposizioni adottate dalla DMO.

4. La DMO fornisce agli Aderenti un toolkit operativo digitale, comprensivo di:
- linee guida editoriali e narrative;
- standard grafici e comunicativi;
- indicazioni tecniche per l'inserimento, l'aggiornamento e la corretta categorizzazione dei contenuti all'interno del Portale.

5. Gli Aderenti hanno l'obbligo di comunicare tempestivamente alla DMO ogni variazione relativa a:
- servizi offerti;
- eventi e appuntamenti;
- orari di apertura;
- dotazioni, strutture e informazioni operative, anche ai fini dell'aggiornamento del Portale e della correttezza delle informazioni fornite al pubblico.

6. Il Portale è progettato come **ambiente digitale evolutivo**, aperto all'integrazione progressiva di strumenti di Intelligenza Artificiale generativa e di analisi dei dati, finalizzati, in particolare, a:
- supportare la redazione e gli operatori nella produzione, ottimizzazione e adattamento dei contenuti;
- facilitare la personalizzazione dell'esperienza di consultazione e di costruzione degli itinerari;
- suggerire percorsi, esperienze e combinazioni coerenti con interessi, stagionalità e contesto

COMUNE DI AMOROSI - c_a265 - 0000277 - Ingresso - 12/01/2026 - 10:28

territoriale;

- analizzare in forma aggregata i comportamenti di fruizione, a supporto delle attività di monitoraggio, pianificazione e miglioramento dell'offerta.

L'utilizzo di tali strumenti avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, trasparenza e corretto utilizzo delle tecnologie digitali.

7. Il Portale della destinazione è realizzato e mantenuto nel rispetto degli standard regionali e nazionali in materia di comunicazione digitale, ed è dotato almeno delle seguenti caratteristiche:
   - sistema di comunicazione integrata multicanale con collegamento ai social media della DMO;
   - struttura responsive e accessibile;
   - contenuti almeno bilingui;
   - aggiornamento frequente;
   - utilizzo di materiali multimediali (testi, audio, video, fotografici);
   - mappa georeferenziata della destinazione.
8. Il Portale include, come contenuti minimi, sezioni dedicate a:
   - strutture ricettive;
   - modalità di accesso alla destinazione;
   - servizi di trasporto e mobilità;
   - ristorazione;
   - turismo inclusivo e accessibilità;
   - patrimonio architettonico, archeologico, culturale e naturalistico;
   - prodotti ed esperienze turistiche;
   - aziende agricole, enoturistiche e oleoturistiche;
   - filiere locali e servizi di prossimità;
   - calendario degli eventi;
   - storytelling territoriale e contributi dei visitatori;
   - punti di informazione, accoglienza e sosta;
   - percorsi, cammini e itinerari;
   - proposte di viaggio;
   - contatti e servizi di prenotazione.
9. L'immagine coordinata del Portale e dei suoi contenuti è conforme alle disposizioni regionali in materia di identità visiva della DMO, prevedendo l'utilizzo del **logo della DMO Sannio Matesino** e, una volta approvato, del **logo della destinazione "Regione Campania"**, secondo le modalità stabilite dalla Regione.
10. Le modalità tecniche e la regolamentazione dei flussi di "contenuti" prodotti dagli Operatori Pubblici e Privati saranno definiti attraverso specifici atti regolatori, tool-kits, applicazioni on line, etc. nel rispetto del presente Patto e delle vigenti disposizioni di legge in materia.
11. Al Portale potranno essere collegate applicazioni (app) funzionali alla attivazione e gestione di specifici servizi a supporto dell'offerta, del monitoraggio, etc.

Art. 6 –Qualificazione e coordinamento degli eventi territoriali e Organizzazione dell'Offerta
(integrazione art. 6 Linee guida – organizzazione dell'offerta)

COMUNE DI AMOROSI - c_a265 - 0000277 - Ingresso - 12/01/2026 - 10:28

1. La DMO Sannio Matesino riconosce gli eventi, le sagre e le manifestazioni locali come componenti fondamentali dell'identità locale innanzitutto e dell'offerta turistica della Destinazione e ne promuove la messa in qualità, in coerenza con il Piano di Destinazione.
2. Al fine di garantire continuità dell'offerta, evitare sovrapposizioni e rafforzare l'impatto turistico complessivo, la DMO coordina la costruzione di un cartellone degli eventi a scala stagionale e annuale, articolato per sub-ambiti territoriali omogenei. Il cartellone degli eventi è strutturato distinguendo tra eventi identitari di destinazione, eventi di sub-ambito territoriale ed eventi comunitari locali, al fine di garantire una programmazione equilibrata, una migliore allocazione delle risorse e un contributo efficace alla destagionalizzazione e alla costruzione dell'immagine complessiva della destinazione.
3. Gli aderenti si impegnano a:
    - comunicare con congruo anticipo alla DMO i calendari degli eventi di propria competenza;
    - collaborare alla definizione di un calendario condiviso, evitando sovrapposizioni non strategiche;
    - adottare progressivamente standard qualitativi comuni per l'organizzazione degli eventi, in termini di accoglienza, comunicazione, sostenibilità, sicurezza e accessibilità.
4. La DMO favorisce la qualificazione delle sagre e degli eventi identitari, orientandoli:
    - alla valorizzazione delle produzioni locali e delle filiere territoriali;
    - alla coerenza con il posizionamento della destinazione;
    - all'integrazione con itinerari, esperienze e servizi turistici.

A tal fine la DMO attiva e coordina azioni di supporto organizzativo, coordinamento comunicazionale, monitoraggio, etc. a favore deli enti e soggetti organizzatori.

5. Il cartellone degli eventi costituisce parte integrante delle attività di:
    - promozione e comunicazione della DMO;
    - organizzazione dell'offerta per sub-ambiti territoriali;
    - destagionalizzazione dei flussi turistici.
6. La DMO promuove una migliore organizzazione dell'offerta anche attraverso la costruzione di pacchetti integrati, assistendo gli Operatori di filiere diverse (ricettività, somministrazione, produzioni tipiche food e non food, entertainment, sport, etc.) nello strutturare relazioni collaborative per integrare le rispettive offerte e per attività di co-marketing.
7. La DMO assiste, promuove e canalizza le offerte del Territorio presso operatori e canali distributivi professionali.
8. La DMO promuove e coordina i servizi a supporto dell'utenza turistica con forme di organizzazione e coinvolgimento anche di figure professionali specifiche (es. Guide Turistiche, Interpreti, etc.).

Art. 7 – Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità

(art. 6, comma 2, lett. d)

1. La Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità della DMO Sannio Matesino è elemento integrante e sostanziale del presente Patto di Destinazione e costituirà lo strumento di riferimento comune per la qualità dell'accoglienza e dell'esperienza turistica all'interno della Destinazione, ispirandosi a principi riconosciuti a livello internazionale quali orientamento al visitatore, partecipazione e coinvolgimento, gestione ordinata e coordinata delle attività, miglioramento continuo, decisioni basate su informazioni

COMUNE DI AMOROSI - c_a265 - 0000277 - Ingresso - 12/01/2026 - 10:28

attendibili e cura delle relazioni con le parti interessate.

2. La sottoscrizione del presente Patto comporta l'adesione volontaria alla Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità, che rappresenta un sistema di riconoscibilità pubblica degli operatori e dei soggetti aderenti alla DMO, rendendoli identificabili come parte di una rete territoriale orientata alla qualità e al progressivo innalzamento degli standard di accoglienza e ospitalità. La Carta costituisce inoltre uno strumento di trasparenza verso i visitatori, che possono riconoscere negli aderenti alla DMO soggetti impegnati in un percorso condiviso di qualità, affidabilità e miglioramento continuo dell'accoglienza.
3. L'adesione alla Carta configura una certificazione volontaria di qualità, ispirata a modelli di riconoscimento adottati da destinazioni nazionali ed europee, volta a:
   - valorizzare gli operatori che investono nella qualità dell'accoglienza;
   - rafforzare la fiducia del visitatore e delle altre parti interessate;
   - migliorare l'immagine complessiva della destinazione e la competitività dell'offerta territoriale.
4. Gli Aderenti si impegnano a rispettare i principi e gli standard definiti dalla Carta, con particolare attenzione a:
   - inclusione, intesa come accoglienza rispettosa delle diversità culturali, sociali e generazionali;
   - accessibilità fisica e culturale, favorendo la fruizione dei servizi e delle esperienze da parte di tutti, compatibilmente con le caratteristiche strutturali e ambientali dei luoghi;
   - sostenibilità ambientale, attraverso comportamenti responsabili, riduzione degli impatti e valorizzazione delle risorse locali;
   - qualità dell'esperienza del visitatore, intesa come cura della relazione, chiarezza delle informazioni, coerenza tra comunicazione e servizi offerti, nonché gestione tempestiva ed efficace di reclami, segnalazioni e suggerimenti.

nonché a:

   - definire obiettivi misurabili relativi all'esperienza del visitatore (ad esempio livelli di soddisfazione, tempi di risposta, coerenza informativa, gestione dei reclami) e verificarne periodicamente il grado di raggiungimento;
   - adottare strumenti di rilevazione, monitoraggio e registrazione (indicatori, report, questionari, reclami, segnalazioni), a supporto di decisioni fondate su dati e informazioni verificabili;
   - gestire in modo strutturato gli scostamenti rispetto agli standard della Carta, prevedendo azioni correttive e azioni di miglioramento documentate e tracciabili.
5. La Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità prevede:
   - standard minimi comuni, validi per tutti gli Aderenti;
   - impegni progressivi, differenziati per tipologia di soggetto, secondo un principio di miglioramento continuo e realistico, in coerenza con la logica della pianificazione, attuazione, verifica e revisione delle attività.
6. Il monitoraggio del rispetto della Carta è svolto dalla DMO attraverso strumenti di autovalutazione, raccolta di feedback e verifiche periodiche, anche mediante controlli documentali e in loco. La verifica del rispetto degli standard e l'eventuale attestazione di conformità agli stessi sono affidate a soggetti terzi qualificati, individuati dalla DMO, al fine di garantire imparzialità, trasparenza, competenza tecnica e credibilità del meccanismo di riconoscimento.
7. Il rispetto della Carta costituisce condizione essenziale per:

COMUNE DI AMOROSI - c_a265 - 0000277 - Ingresso - 12/01/2026 - 10:28

- l'utilizzo del marchio e dei segni distintivi della DMO;
- la partecipazione alle attività di promozione e comunicazione unitaria;
- l'inclusione nei canali ufficiali della Destinazione (portale, materiali, cartellone eventi) e, più in generale, per il mantenimento della qualifica di soggetto aderente alla DMO.

Art. 8 – Punti di informazione e accoglienza

(art. 6, comma 2, lett. e)

1. La DMO promuove una rete coordinata di punti di informazione e accoglienza, strutturati sia in ambiente fisico, sia in ambiente digitale e virtuale, promossi e curati dagli enti e dagli operatori aderenti.
2. I punti operano secondo standard di qualità definiti dalla DMO e sono integrati con il portale e le azioni di promozione e comunicazione. Essi erogano servizi di informazione, orientamento, assistenza agli Utenti anche attraverso servizi (es. prenotazioni per ristoranti, trasporti, spettacoli), informazioni locali e organizzazione di attività, messa a disposizione di materiali tradizionali e digitali.
3. È garantita, ove possibile:
   - accessibilità fisica e digitale;
   - informazione multilingue;
   - adeguatezza degli orari ai flussi turistici.
4. L'info point di Telese Terme (BN), presso la sede della DMO, è individuato come hub (Hub Point) di accoglienza e accesso alla destinazione.

Tutti i Punti di informazione (spoke) si costituiranno in un network coordinato ed opereranno in modalità condivise sotto la regia della DMO attraverso l'Hub Point nel rispetto di regole e standard di qualità e orari comuni per come definiti in specifiche linee guida.

5. I Punti di Informazione costituiscono le antenne di rilevazione dati, funzionali al monitoraggio ed all'osservatorio dei flussi.

Art. 9 – Mobilità e intermodalità

(art. 6, comma 2, lett. f)

1. La DMO, in raccordo con le istituzioni territoriali, promuove sistemi di mobilità sostenibile e integrata, in raccordo con:
   - trasporto pubblico locale;
   - trasporto pubblico regionale;
   - trasporto privato locale ed extraregionale;
   - servizi di taxi sociale;
   - collegamenti ferroviari e Alta Velocità;
   - reti di itinerari per trekking e mobilità lenta, MTB, cicloturismo e ciclismo amatoriale.
2. Gli aderenti collaborano alla diffusione di informazioni aggiornate sui servizi di accesso e spostamento nel territorio. Sono previste implementazioni per quanto riguarda:
   - segnaletica dedicata;
   - aree di sosta;
   - punti di servizio.
3. La DMO, in raccordo con gli Enti e i Soggetti competenti e/o interessati, promuove forme alternative e sostenibili di mobilità alternativa con i connessi servizi di supporto. Si coordina con le Agenzie di

COMUNE DI AMOROSI - c_a265 - 0000277 - Ingresso - 12/01/2026 - 10:28

sviluppo locale per la definizione del Piano di Mobilità d'Area (cfr. Strategia d'Area Tammaro Titerno - SNAI).

Analogamente, promuove modalità organizzative di sistemi e servizi di trasporto e parcheggio funzionali a supportare eventi e necessità straordinarie in ciò organizzando il concorso dei vari enti e organizzazioni, anche in modalità volontaria, con specifici piani-evento.

Art. 10 – Qualità, controllo e standard minimi

(art. 6, comma 2, lett. g)

1. La DMO vigila sul rispetto degli standard minimi di qualità previsti dalle Linee guida regionali e dal presente Patto.
2. A tal fine la DMO potrà avvalersi delle forme di verifica di cui al precedente art. 7 comma 6.
3. In caso di inadempienza, la DMO può:
    - richiedere piani di adeguamento;
    - stabilire tempi e modalità di miglioramento;
    - sospendere o revocare l'adesione in caso di reiterata violazione.

Art. 11 – Obblighi di comunicazione

(art. 6, comma 2, lett. h)

Gli Aderenti sono tenuti a comunicare tempestivamente alla DMO ogni variazione relativa a:

- dotazioni e locali;
- servizi offerti;
- dati aziendali;
- attività turistiche.

Le informazioni saranno utilizzate per aggiornare il portale della DMO e i materiali ufficiali.

Art. 12 – Formazione e capacity building

(art. 6, comma 2, lett. i)

1. La DMO, anche sulla scorta dei flussi informativi di monitoraggio e dall'analisi dei fabbisogni, promuove programmi di formazione periodica e continua rivolti agli aderenti, che si impegnano a partecipare ai percorsi formativi organizzati.
2. I percorsi formativi riguardano prioritariamente:
    - accoglienza;
    - competenze digitali;
    - lingue;
    - accessibilità;
    - sostenibilità;
    - conoscenza del territorio.
3. La DMO promuove e supporta percorsi formativi curriculari ed extracurriculari d'intesa ed in collaborazione delle attività degli Istituti di Istruzione Superiore, degli Istituti di Istruzione Tecnica Superiore e delle Università anche sostenendo e valorizzando l'alternanza scuola lavoro e gli stage aziendali.
4. La DMO, d'intesa con le organizzazioni di volontariato e del terzo settore, promuove programmi di

COMUNE DI AMOROSI - c_a265 - 0000277 - Ingresso - 12/01/2026 - 10:28

formazione per l'integrazione e l'inclusione di soggetti svantaggiati al fine di favorirne l'ingresso nelle filiere dell'accoglienza.

Art. 13 – Monitoraggio dei flussi turistici

(art. 6, comma 2, lett. j)

1. La DMO adotta un sistema di monitoraggio dei flussi turistici, in modalità desk/digitale ed in modalità field, i cui dati raccolti contribuiscono al sistema di misurazione del movimento turistico della destinazione e agli indicatori di performance (KPI) della DMO, nel rispetto della normativa vigente.
2. Saranno approfonditi, unitamente agli aspetti quantitativi, gli indicatori di qualità, di gradimento e reputazionali da parte dell'Utenza nonché gli indicatori di restituzione ed impatto presso le Comunità Locali al fine di attivare policies compensative e di maggiore condivisione e coinvolgimento.
3. Gli aderenti collaborano fornendo dati e informazioni utili alla misurazione delle performance della destinazione.
4. Le attività di monitoraggio sono affidate, tramite accordi dedicati, all'Università ed Operatori specializzati. I risultati del monitoraggio sono oggetto di restituzione periodica agli aderenti e alle comunità locali, anche in forma pubblica e divulgativa, quale strumento di apprendimento collettivo, trasparenza e miglioramento continuo delle politiche di destinazione.

Art. 14 – Accesso ai servizi

(art. 6, comma 2, lett. k)

1. Gli aderenti alla DMO garantiscono modalità di accesso chiare, trasparenti e continuative ai servizi, alle strutture e agli attrattori turistici, nel rispetto dei principi di qualità dell'accoglienza, inclusione, accessibilità e sostenibilità, come definiti dal Patto di Destinazione e dalla Carta dell'Accoglienza e dell'Ospitalità.
2. Gli operatori assicurano orari di apertura coerenti con i flussi turistici, tenendo conto della stagionalità, dei periodi di maggiore affluenza e della programmazione di eventi e iniziative territoriali.
3. Ove compatibile con la tipologia di attività svolta, è garantita la fruizione dei servizi anche nei giorni festivi e prefestivi oppure, in alternativa, tramite sistemi di accesso su prenotazione o su richiesta.
4. Le informazioni relative a:
    - orari di apertura e chiusura;
    - modalità di accesso e prenotazione;
    - condizioni di visita;
    - servizi disponibili;
    - livelli di accessibilità e eventuali limitazioni;

   devono essere comunicate in modo chiaro, completo e aggiornato. Tali informazioni devono essere trasmesse tempestivamente alla DMO secondo le modalità previste, al fine di garantirne la corretta pubblicazione sul portale web e sugli altri strumenti digitali coordinati.
5. I punti di informazione e accoglienza operano in coerenza con le informazioni validate dalla DMO e contribuiscono a garantire uniformità, affidabilità e aggiornamento delle comunicazioni rivolte ai visitatori. Essi collaborano attivamente alla diffusione di indicazioni corrette sulle modalità di accesso ai servizi e agli attrattori del territorio.
6. Gli aderenti si impegnano a favorire modalità di visita organizzate, sicure e sostenibili, adottando – ove

COMUNE DI AMOROSI - c_a265 - 0000277 - Ingresso - 12/01/2026 - 10:28

necessario – sistemi di prenotazione, contingentamento degli accessi, turnazioni o visite guidate, al fine di:

- tutelare i luoghi e il patrimonio;
- migliorare la qualità dell'esperienza di visita;
- prevenire situazioni di sovraffollamento;
- garantire adeguati standard di sicurezza e accoglienza.

7. Particolare attenzione è riservata all'accesso delle persone con disabilità, degli anziani, delle famiglie e dei visitatori con esigenze specifiche. Gli aderenti forniscono informazioni puntuali, verificabili e aggiornate sul livello di accessibilità dei servizi e degli spazi e collaborano con la DMO e con i punti di informazione per favorire una fruizione quanto più possibile inclusiva, compatibilmente con le caratteristiche strutturali e funzionali dei luoghi.
8. La DMO, nell'ambito delle proprie funzioni di coordinamento e supporto, monitora la coerenza tra:
   - le modalità di accesso dichiarate dagli aderenti,
   - le informazioni pubblicate sui canali ufficiali,
   - e le condizioni effettive di fruizione riscontrabili sul territorio.
9. A tal fine, può fornire indirizzi operativi, raccomandazioni e indicazioni di miglioramento, finalizzate all'armonizzazione dell'offerta e al miglioramento continuo dell'esperienza di visita.
10. Gli aderenti si impegnano a collaborare con la DMO per l'aggiornamento periodico delle informazioni e per l'adozione di soluzioni organizzative che favoriscano l'accessibilità, la sicurezza, la qualità dell'accoglienza e la sostenibilità complessiva del sistema turistico territoriale.
11. La DMO promuove l'apertura per la fruizione controllata di case, palazzi, giardini e strutture private di particolare pregio storico, artistico, ambientale-paesaggistico e culturale favorendo con i proprietari forma di collaborazione anche attraverso organizzazioni associative e Pro-Loco.

Art. 15 – Adesione e disposizioni finali

1. Possono aderire al Patto soggetti pubblici e privati operanti nella filiera turistica, culturale e dei servizi, ancorché non associati alla DMO, nonché operatori delle filiere tipiche, artistiche e tradizionali (food e non food) del Territorio.
2. L'adesione avviene mediante sottoscrizione dell'apposito modulo, allegato al presente avviso.
3. Il Patto può essere aggiornato dalla DMO nel rispetto delle Linee guida regionali e previa comunicazione agli aderenti per l'esercizio del diritto di recesso se dissenzienti.