



## I DISCIPLINARI PER IL SETTORE TURISTICO

### 4.1. SEZIONE I: PREREQUISITI

**Nota.** Vengono definiti in questa sezione i **prerequisiti** che consentono alle aziende di richiedere l'adesione all'iniziativa.

**PRA 1.** La struttura/locale o la sede di svolgimento delle attività di servizio deve essere ubicata nel territorio di riferimento, in quanto il requisito della territorialità costituisce prerogativa principale del presente marchio. Sono ammesse in deroga le organizzazioni di servizi turistici con sede esterna al territorio di riferimento ma che svolgono attività e programmi all'interno dello stesso.

**PRA 2.** L'azienda, quando richiesto, deve essere iscritta al Registro delle imprese e deve possedere le concessioni, le autorizzazioni amministrative e i requisiti prescritti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell'attività svolta e dell'utilizzo della struttura in cui l'attività medesima è esercitata.

**PRA 3.** L'attività deve essere esercitata nei limiti e nelle forme prescritti dalla legislazione di settore vigente in ambito regionale, nazionale e comunitario a qualsiasi livello e nel rispetto di ogni altra disposizione normativa vigente relativa ad aspetti che possano risultare direttamente o indirettamente connessi con l'esercizio dell'attività stessa.

### 4.2. SEZIONE II: REQUISITI GENERALI COMUNI DELLE AZIENDE/IMPRESE

**Nota.** Vengono definiti in questa sezione i **requisiti generali comuni** la cui programmazione dovrà essere allegata alla richiesta di attribuzione preliminare del Marchio.

#### *Rapporto con l'ambiente*

**RG 1.** L'azienda deve adottare un piano di miglioramento triennale delle proprie prestazioni ambientali (**si veda tabella specifica al fondo dei disciplinari**) nell'ottica di applicare nuove forme gestionali e tecnologie volte, a titolo non esaustivo, ad:

- incrementare il risparmio energetico
- impiegare le fonti energetiche rinnovabili
- ridurre il consumo idrico
- ridurre la produzione di rifiuti e incrementarne il recupero
- ridurre le proprie emissioni atmosferiche

Almeno il 40% delle azioni previste nel piano di miglioramento, ove applicabili, devono essere conseguite entro la fine del primo anno. Il rimanente 60% deve essere applicato entro la fine del terzo anno.

Eventuali altri obiettivi individuati debbono risultare del tutto compatibili con gli scopi statutari dell'Ente Parco.

**RG 2.** In particolare, in caso di ristrutturazione e/o rinnovo degli impianti e dell'attrezzatura, devono essere adottati sistemi che garantiscano il miglioramento delle prestazioni ambientali della struttura (quali: sistemi di isolamento termico delle superfici trasparenti e sistemi di inerzia termica efficace per pareti, solai e coperture, illuminazione a basso consumo



energetico, generatori di calore con elevato rendimento energetico, dispositivi idraulici a basso consumo di acqua, elettrodomestici ad alta performance ambientale, ecc.) sempre nel rispetto delle norme e delle caratteristiche tipologiche e strutturali previste dai regolamenti vigenti.

**RG 3.** Devono essere predisposti sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti secondo quanto previsto dai sistemi di raccolta comunali. Non devono essere utilizzati prodotti “usa e getta” se non nei casi previsti dalla legge.

**RG 4.** Devono essere utilizzati prodotti per la pulizia altamente biodegradabili e certificati con marchio ecologico comunitario Ecolabel o con altri marchi ecologici di tipo ISO I.

**RG 5.** Devono essere trattate le aree verdi senza l’uso di prodotti fitosanitari tranne quelli permessi in agricoltura biologica.

### ***Rapporti con il pubblico***

**RG 6.** Deve essere predisposta adeguata cartellonistica aziendale per dare corrette informazioni agli ospiti circa la fruibilità delle strutture, la natura ed i costi dei diversi servizi offerti.

**RG 7.** Deve essere fornita agli ospiti la possibilità di effettuare escursioni a basso impatto ambientale (con l’utilizzo di biciclette, cavalli...), oppure i clienti devono essere adeguatamente informati in merito ad altri operatori che svolgono questo tipo di servizio.

**RG 8.** Devono essere compiute, nei confronti della clientela, azioni di sensibilizzazione e comunicazione sui temi ambientali e turistici riguardanti il Parco e lo Spazio Gran Paradiso, il territorio e le buone pratiche di rispetto dell’ambiente. L’Ente Parco fornisce a tal riguardo adeguato materiale informativo.

**RG 9.** Per garantire un ulteriore servizio alla clientela, è auspicabile che l’azienda offra la possibilità all’acquirente di utilizzare qualsiasi sistema di pagamento ad oggi in uso, quali ad esempio carta di credito e bancomat.

**RG 10.** Deve essere attuata una verifica del grado di soddisfazione del cliente relativa al livello qualitativo dei servizi offerti, attraverso la somministrazione alla clientela di un questionario di *customer satisfaction* fornito dal Parco, al fine di trasmettere all’Ente Parco i dati per l’elaborazione di future strategie di accoglienza turistica.

**RG 11.** L’azienda legge e sottoscrive l’allegato Codice Deontologico determinato dall’Ente Parco.

### ***Promozione***

**RG 12** E’ richiesta la predisposizione di segnaletica stradale per il facile raggiungimento dell’azienda in accordo con le vigenti normative e con i regolamenti del Parco.

**RG 13.** Data l’importanza di una strategia di promozione e di comunicazione per la commercializzazione dell’offerta della struttura in contesti che non siano esclusivamente locali, l’azienda deve adeguatamente promuovere i propri servizi ed offrire adeguata visibilità al marchio di qualità con la presenza sulla rete internet indicando le specifiche aziendali, la localizzazione e l’adesione al marchio; il requisito minimo richiesto è la presenza sul Web in appositi siti promozionali per le imprese; è auspicabile la realizzazione di un sito web



personale, concordando con l'Ente Parco il posizionamento dei loghi ed dei link comuni dedicati all'area protetta ed al progetto Marchio di Qualità

**RG 14.** La struttura deve mettere a disposizione dei clienti, in un apposito spazio dedicato, materiale informativo logistico e culturale sul territorio. In particolare, deve essere garantita una corretta informazione sulla rete di operatori aderenti al marchio e sulle finalità del marchio stesso.

**RG 15.** Le aziende devono utilizzare, per la realizzazione del propria materiale promozionale, materiali e prodotti di consumo ecocompatibili, avvalendosi di materiale certificato Ecolabel o altre certificazioni di tipo ISO I (es: marchio Nordic Swan, Blauer Engel). L'Ente Parco fornisce alle strutture la documentazione relativa agli acquisti verdi che disciplinano l'agire dell'Ente.

#### **4.3.2.TUR. TURISTICO -RICETTIVO**

##### *TUR 2. servizi turistici.*

#### **Premessa**

Il presente disciplinare per la concessione del Marchio di Qualità del Parco si applica ai programmi ed ai servizi proposti all'interno del territorio del Parco e dello Spazio Gran Paradiso da imprese, associazioni e operatori privati che svolgono attività di accompagnamento di singoli o gruppi con le seguenti finalità:

- fruizione turistica (guida turistica e relative società)
- fruizione naturalistica/educazione ambientale (accompagnatori/guide naturalistiche, guide del Parco e relative società)
- pratica di attività sportive compatibili con le finalità del Parco (guide alpine, accompagnatori di discipline quali: escursioni a piedi, con racchette da neve, sci di fondo, sci-alpinismo, trekking alpinistici, escursioni a cavallo, escursioni in mountain bike, arrampicata, alpinismo, speleologia)
- noleggio di attrezzature sportive compatibili con le finalità del Parco
- altre attività proposte

Per ogni servizio offerto valgono le regole generali dettate dal presente Disciplinare di prestazione di servizi, debitamente e coerentemente interpretate, a seconda dell'attività effettivamente svolta.

**RS 1.** Le imprese/associazioni e gli operatori privati devono avere esperienza almeno triennale nell'accompagnamento e nella gestione dei gruppi.

**RS 2.** L'esercizio delle professioni turistiche deve essere abilitato secondo quanto previsto dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente.

**RS 3.** Devono essere rispettati, laddove previsto, gli aspetti di conformità relativa alle specializzazioni necessarie per l'accompagnamento in alcune discipline.

**RS 4.** Devono essere rispettate tutte le norme relative alla copertura assicurativa dei soggetti partecipanti alle attività.



- RS 5.** Devono essere sempre garantite le migliori condizioni di sicurezza per lo svolgimento di ciascuna attività.
- RS 6.** Deve essere attestata la conoscenza delle principali tecniche di primo soccorso e dei servizi di soccorso attivi sul territorio (localizzazione, recapiti telefonici, modalità di contatto e di richiesta intervento, ecc).
- RS 7.** Le attività devono essere programmate, compatibilmente con la tipologia e la stagione più propizia, durante tutto l'arco dell'anno, con particolare attenzione alla destagionalizzazione al fine di favorire un flusso turistico il più possibile omogeneo.  
Il programma annuale di tutte le attività che si intendono svolgere deve essere predisposto e comunicato all'Ente Parco entro il 31 ottobre di ogni anno.
- RS 8.** Devono essere programmate, ove possibile, attività e proposte specifiche per soggetti svantaggiati, in modo tale da garantire l'accessibilità dei servizi alle persone diversamente abili.
- RS 9.** Devono essere comunque predisposti programmi diversificati in funzione delle caratteristiche dell'utenza.
- RS 10.** Le imprese, associazioni e operatori privati devono possedere adeguata conoscenza del territorio di riferimento e delle principali risorse turistiche presenti nell'ambito dello stesso. Prima dell'avvio di qualsiasi programma, deve essere adeguatamente verificata la percorribilità dei sentieri, l'accessibilità ai siti e la loro praticabilità anche in considerazione delle condizioni meteorologiche attese.
- RS 11.** Ai partecipanti all'attività deve essere fornita chiara indicazione dell'abbigliamento, dell'equipaggiamento e delle capacità minime richieste dalla tipologia di attività proposta. Prima dello svolgimento dell'attività, deve essere consegnato al cliente un programma dettagliato contenente informazioni sui dislivelli da affrontare, sulle difficoltà, sulla durata, sui tempi di percorrenza, sulle aree attrezzate, sui punti informativi e sugli appoggi logistici eventualmente esistenti; in particolare debbono essere indicati i centri visitatori del Parco, la loro locazione e gli orari di fruizione.
- RS 12.** Nei casi in cui lo svolgimento dell'attività richieda il ricorso ad attrezzatura particolare e specifica, gli operatori devono saper indirizzare i partecipanti circa i termini, i luoghi e le modalità per il noleggio dell'attrezzatura necessaria.
- RS 13.** Gli operatori devono conoscere e rispettare le normative ed i regolamenti dell'Ente Parco in materia di accesso e di fruizione, spiegarle agli utenti e vigilare sul loro rispetto da parte del gruppo. Gli operatori devono inoltre promuovere le istanze del Parco, valorizzando gli aspetti peculiari del territorio protetto.
- RS 14.** Gli operatori devono segnalare al Parco tutte le eventuali anomalie riscontrate durante la visita.
- RS 15.** Nel caso le condizioni lo rendano possibile, nei programmi di visita proposti all'utenza devono essere inseriti eventi e manifestazioni organizzate dall'Ente Parco, nonché gli



incontri formativi ed informativi che l'Ente Parco predisporrà per il pubblico nell'ambito della presente iniziativa.

- RS 16.** Nel caso in cui si organizzino attività che presuppongono l'utilizzo di mezzi per lo spostamento devono essere privilegiati mezzi di trasferimento a basso impatto ambientale (bicicletta, cavallo, asini...) o mezzi di trasporto collettivi, preferibilmente pubblici.
- RS 17.** Deve essere in ogni caso ridotto al minimo l'impatto diretto ed indiretto delle attività svolte. Queste devono essere gestite nel rispetto della diversità biologica propria di un'area protetta e dell'integrità degli ecosistemi e degli habitat.
- RS 18.** Nel caso sia previsto dal programma dell'attività il pernottamento o il pranzo all'interno del territorio di riferimento, è necessario scegliere strutture ricettive o della ristorazione caratteristiche del luogo, privilegiando la possibilità di costruire reti di rapporti con operatori già beneficiari del presente marchio.
- RS 19.** Ai partecipanti alle singole attività deve essere distribuito materiale informativo, didattico e promozionale relativo al territorio di riferimento. In particolare, deve essere garantita una corretta informazione sulla rete di operatori aderenti al marchio e sulle finalità del marchio stesso.
- RS 20.** Deve essere conservata, al termine dell'attività svolta, traccia dell'attività con l'indicazione dei dati qualitativi e quantitativi che ad esse si riferiscono (ad esempio numero di gruppi e di partecipanti coinvolti, tipologia dei servizi offerti, ecc).  
Entro il 31 marzo ogni singola società o singolo operatore dovrà rendicontare all'Ente Parco i dati statistici relativi ai programmi realizzati compilando un apposito report fornito dall'Ente al fine di monitorare i risultati conseguiti e al fine di elaborare nuove strategie turistiche.

<b>Piano di miglioramento ambientale triennale per i servizi turistici (RG 1)</b>					
Si applica a:	Ambito	Aspetto Ambientale	Obiettivo di Miglioramento	Azione	Da conseguire entro: (anno 1, anno 2 e anno 3)*
Servizi turistici (nelle strutture di proprietà)	Servizi per la clientela	Rifiuti Urbani	Riduzione della produzione dei Rifiuti Urbani	Fornire i servizi igienici di dosatore di sapone (per il lavandino e per la doccia) dotati di chiusura antimanomissione. Il sapone contenuto deve essere certificato Ecolabel o prodotto con ingredienti naturali.	
Servizi turistici	Pulizia locali	Rifiuti Urbani	Riduzione della produzione dei Rifiuti Urbani	Utilizzare detersivi sfusi con flaconi ricaricabili per la pulizia dei locali. I detersivi devono essere certificati con un marchio ecologico (es. Ecolabel).	
Servizi turistici (nelle strutture di proprietà)	Illuminazione locali	Risparmio energetico	Riduzione dei consumi di energia elettrica	Una percentuale significativa (almeno il 50%) delle lampadine installate devono essere lampade fluorescenti compatte (LFC) dette anche a "basso consumo".	
Servizi turistici (nelle strutture di proprietà)	Illuminazione delle stanze	Risparmio energetico	Riduzione dei consumi di energia elettrica	Installare nei locali di passaggio e nelle aree di servizio comuni un dispositivo di spegnimento automatico delle luci; altrimenti devono essere disponibili informazioni facilmente accessibili che invitino a spegnere le luci quando si esce dalla stanza.	
Servizi turistici (nelle strutture di proprietà)	Uso acqua uso igienico-sanitaria nei locali dei servizi igienici	Consumi idrici	Riduzione dei consumi idrici	Installare gli Erogatori a Basso Flusso (EBF) nelle docce.	
Servizi turistici (nelle strutture di proprietà)	Uso acqua igienico-sanitaria nei locali dei servizi igienici e nelle cucine.	Consumi idrici	Riduzione dei consumi idrici	Installare i rompi-getto aerati per i rubinetti (RA).	