



# **PROTOCOLLO D'INTESA**

## **PER IL RICONOSCIMENTO DELL'ATTESTAZIONE**

### **CARTA EUROPEA DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE**

### **AREE PROTETTE PER LE STRUTTURE RICETTIVE**

### **ATTESTATE CON IL MARCHIO QUALITÀ PARCO**

(approvato con delibera della Giunta esecutiva n. 98 dell'8 settembre 2014)

---

#### **SOMMARIO**

1. Introduzione e contesto di riferimento .....	2
2. Condizioni di accesso per le strutture ricettive .....	2
3. Ambiti di valutazione del disciplinare .....	3
4. Requisiti di assegnazione.....	3
5. Iter di assegnazione del riconoscimento cets.....	5
6. Ottenimento del riconoscimento cets.....	6
7. Validita' del riconoscimento cets.....	6
8. Costi.....	6
9. Verifiche di rinnovo mantenimento .....	7
10. Sospensione e ritiro dell' attestazione .....	7
11. Aggiornamento requisiti .....	7
12. Allegati .....	7

## 1. INTRODUZIONE E CONTESTO DI RIFERIMENTO

La Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette (di seguito CETS) è un riconoscimento conferito da EUROPARC Federation, organizzazione che riunisce più di 400 aree protette in oltre 38 paesi europei, e che si basa su un impegno e un accordo volontario tra gli attori coinvolti nello sviluppo turistico, al fine di mettere in pratica una strategia locale a favore di un turismo sostenibile.

L'implementazione della CETS è stata progettata in **tre fasi**:

- la 1<sup>a</sup> Fase è rivolta alle aree protette;
- la **2<sup>a</sup> Fase** è rivolta alle **imprese turistiche** delle aree protette accreditate;
- la 3<sup>a</sup> Fase è rivolta alle agenzie di viaggio e tour operator.

Il risultato finale del processo di attestazione è quello di arrivare ad una fase di promozione - commercializzazione del prodotto turistico, definito dalla collaborazione degli attori locali (imprese private, Parco, Aziende per il Turismo, ecc)

Il Parco Naturale Adamello Brenta (di seguito Parco) ha raggiunto il riconoscimento della CETS in prima battuta nel 2006 e, nel 2012, grazie alla capacità progettuale e di collaborazione territoriale dimostrata, ha ottenuto il rinnovo dell'attestazione per altri cinque anni.

Il presente Protocollo d'intesa intende fornire le indicazioni in merito all'iter che le imprese turistiche dovranno seguire per l'ottenimento della Carta Europea del turismo sostenibile.

Per imprese turistiche si intendono gli esercizi ricettivo - turistici autorizzati a fornire forme di residenzialità, ovvero:

- alberghi (di cui alla categoria a) dell'art. 5, comma 1 della L.P. n. 7 del 15 maggio 2002;
- garnì (di cui alla categoria b) dell'art. 5, comma 1 della L.P. n. 7 del 15 maggio 2002;
- campeggi (di cui al Capo I della L.P. n. 33 del 13 dicembre 1990)
- affittacamere, agritur, bed&breakfast (di cui rispettivamente alla categoria a, b, c) dell'art. 30, comma 1 della L.P. n. 7 del 15 maggio 2002)
- rifugi escursionistici dell'art. 23, comma 1 della L.P. n. 8 del 15 marzo 1993 (modifiche con L.P. n. 20 del 15 novembre 2007)

## 2. CONDIZIONI DI ACCESSO PER LE STRUTTURE RICETTIVE

L'impresa turistica ricettiva che desidera aderire alla CETS dovrà:

- essere ubicata o svolgere la propria attività nell'ambito di applicazione della CETS del Parco, ambito definito nel momento della certificazione e contenuto nel Dossier di Candidatura inviato alla EUROPARC Federation; nello specifico si fa riferimento al territorio dei seguenti comuni: Andalo, Bocenago, Breguzzo, Caderzone Terme, Campodенno, Carisolo, Cavedago, Cles, Comano Terme, Commezzadura, Cunevo, Daone, Darè, Denno, Dimaro, Dorsino, Flavon, Giustino, Massimeno, Molveno, Monclassico, Montagne, Nanno, Pelugo, Pinzolo, Ragoli, San Lorenzo in Banale, Spiazzi, Spormaggiore, Sporminore, Stenico, Strembo, Tassullo, Terres, Tione di Trento, Tuenno, Vigo Rendena e Villa Rendena.
- osservare la legislazione vigente;
- realizzare attività e azioni che siano compatibili con la strategia di turismo sostenibile del territorio (normativa, pianificazione e strumenti di gestione, strategia della CETS);
- essere attestata con marchio "Qualità Parco".

- prendere parte ai forum promossi dal Parco nell'ambito della Carta Europea del Turismo Sostenibile. Questa partecipazione deve essere attiva, a titolo individuale oppure attraverso un'associazione turistica.

L'attestazione CETS viene assegnata a singole strutture e non ad organizzazioni; questo significa che, in presenza di una società a cui appartengono più strutture, essa non potrà ottenere il marchio come società, ma bensì come singola struttura con la denominazione specifica della stessa.

### **3. AMBITI DI VALUTAZIONE DEL DISCIPLINARE**

Gli ambiti di valutazione per l'assegnazione del riconoscimento CETS si suddividono in **tre macro-aree**; ogni macro area poi si compone di ambiti specifici:

- 1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con il Parco.**
  - 1.1 Conoscere meglio il proprio mercato e quello della propria destinazione turistica
  - 1.2 Migliorare la propria offerta turistica
  - 1.3 Realizzare una promozione responsabile
  - 1.4 Lavorare congiuntamente con altre imprese turistiche nel Parco
- 2. Migliorare il proprio comportamento ambientale**
  - 2.1 Risparmiare energia
  - 2.2 Risparmiare acqua
  - 2.3 Ridurre la produzione di rifiuti
  - 2.4 Minimizzare l'inquinamento
  - 2.5 Consumare in modo responsabile
  - 2.6 Certificarsi con sistemi di gestione ambientale
  - 2.7 Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale
- 3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio**
  - 3.1 Sostenere l'economia locale
  - 3.2 Influenzare i movimenti e i comportamenti dei visitatori
  - 3.3 Gestire la propria proprietà e la propria struttura rispettando l'ambiente circostante
  - 3.4 Sostenere cause, progetti e iniziative locali

### **4. REQUISITI DI ASSEGNAZIONE**

Nonostante la metodologia nazionale preveda, per il riconoscimento dell'attestazione CETS, il rispetto dei soli requisiti obbligatori e l'inserimento di almeno 3 azioni facoltative nel Programma d'Azione<sup>1</sup>, il Parco Naturale Adamello Brenta ha deciso di assegnare un punteggio minimo anche per le azioni (requisiti) facoltative, in quanto le aziende potenzialmente aderenti alla fase II della CETS dimostrano di avere un elevato livello di qualità sia dal punto di vista ambientale,

<sup>1</sup> Per definizione di Programma d'Azione vedi punto b di questo paragrafo

comunicativo e di rapporto attivo con l'Area Protetta, in quanto già aderenti al marchio "Qualità Parco"

Pertanto le imprese turistiche che intendono intraprendere il percorso di attestazione devono dimostrare di possedere due presupposti fondamentali, ovvero:

- a) il rispetto dei requisiti obbligatori e di un numero minimo di requisiti facoltativi;
- b) la definizione di un Programma d'Azione triennale.

#### **a) requisiti obbligatori e facoltativi**

I **requisiti obbligatori** devono essere rispettati in toto per poter accedere all'attestazione.

I **requisiti facoltativi** sono invece quei requisiti legati a favorire l'implementazione di una strategia di turismo sostenibile del territorio in un'ottica di sostenibilità ambientale. Al contrario dei requisiti obbligatori, tali requisiti subiscono da parte del verificatore una valutazione sull'applicazione da parte del richiedente. Per ogni macro area viene indicato il **numero minimo** di requisiti facoltativi che deve essere ottemperato per poter ottenere la certificazione.

#### **b) Programma d'Azione**

Il Programma di Azioni è il documento nel quale si raccolgono le azioni volontarie di miglioramento che l'impresa turistica si impegna volontariamente a portare avanti durante i tre anni successivi alla sua adesione per poter avanzare nell'applicazione dei principi della Carta Europea del Turismo Sostenibile.

E' un documento che si compone di 2 parti:

- a) azioni che la struttura ha sviluppato o sviluppa attualmente a favore di un turismo sostenibile, suddivise nelle 3 macro aree di cui all'art.3;

Ogni Impresa dovrà indicare **almeno 2 azioni** (possibilità di pescare le azioni tra quelle indicate nei requisiti facoltativi)

- b) azioni volontarie che la struttura si impegna a realizzare nei 3 anni successivi all'attestazione, suddivise nelle 3 macro aree di cui all'art.3.

Ogni Impresa dovrà indicare **almeno 2 azioni nuove** rispetto a quelle già realizzate.

La stesura di questo documento ha come obiettivo quello di mantenere una stretta collaborazione con il Parco e il resto degli attori locali, migliorare la sostenibilità del proprio operato e adeguare ogni volta la propria offerta a quella del territorio di riferimento.

Il Programma d'Azione deve essere compilato dal titolare di ogni singola struttura, in alternativa lo stesso può essere compilato e ultimato in sede di verifica.

Se l'impresa è già certificata con un sistema di gestione di qualità e/o sistema di gestione ambientale (ISO 14001, Ecolabel, ecc) garantito da un ente accreditato, il titolare può inserire nel Programma d'Azione alcune delle azioni inserite nel piano di miglioramento della certificazione di cui già vanta.

## 5. ITER DI ASSEGNAZIONE DEL RICONOSCIMENTO CETS

L'iter di attestazione e quindi di concessione del riconoscimento CETS è articolato nelle seguenti fasi:

### a) Fase di lancio del progetto

Si tratta di una prima fase di informazione rivolta alle aziende attestate Qualità Parco per informale dell'iniziativa.

### b) Richiesta di assegnazione del marchio e relativa conferma di adesione all'iter per l'ottenimento del riconoscimento

Per richiedere l'assegnazione del riconoscimento è innanzitutto necessario rispettare i requisiti di cui all'articolo 2; rispettare tali condizioni è possibile:

- compilare il modulo "domanda di adesione" (All. 7) e mandarlo tramite mail all'indirizzo del Parco [ilaria.rigatti@pnab.it](mailto:ilaria.rigatti@pnab.it)
- compilare il modulo "domanda di adesione" (All. 7) e mandarlo tramite posta tradizionale o fax a:

*Parco Naturale Adamello Brenta  
Via Nazionale, 24 – 38080 STREMO  
Tel. 0465 - 806666  
Fax. 0465 - 806699*

Le richieste devono essere presentate entro il 30.05 ed entro il 30.11 di ogni anno.

Al ricevimento della richiesta di attestazione il Parco entrerà in contatto con la struttura ricettiva per avviare il percorso di adesione.

### c) Percorso di adesione

Il Parco provvederà a mandare al richiedente i requisiti per l'ottenimento dell'attestazione, completi dei criteri di assegnazione dei punteggi per i requisiti facoltativi. L'ente organizzerà, una volta raccolte le adesioni, una riunione durante la quale verranno spiegati i requisiti e le modalità di assegnazione dei punteggi. La partecipazione a tale riunione viene caldamente consigliata.

In tutta questa fase il **Parco affiancherà le strutture ricettive** per la redazione dei documenti, mettendo a disposizione personale interno alla sede del Parco, contattabile via e-mail o telefonicamente.

### d) Comunicazione da parte del Parco della data della verifica

La data della verifica per l'assegnazione del riconoscimento viene concordata telefonicamente e successivamente confermata via mail al richiedente con un minimo di due settimane di preavviso. In assenza di comunicazione di esigenze di variazioni nei sette giorni successivi alla spedizione della mail suddetta, la data si ritiene **tacitamente confermata**.

Quale preparazione della verifica, l'esercente dovrà reperire la documentazione richiesta dai requisiti, in modo che essa sia di facile accesso e consultazione durante la verifica.

### e) Verifica

La verifica ha lo scopo di accertare la veridicità dei documenti prodotti.

Le verifiche devono avvenire durante il **periodo di apertura** dell'esercizio.

Le verifiche verranno svolte dal personale di un altro Parco certificato CETS opportunamente formato o da Federparchi/Europarc Italia

#### *e.1) Integrazione di documentazione*

Agli esercenti è concessa la possibilità di integrare la documentazione riscontrata mancante durante la verifica attraverso la consegna direttamente al Parco nel lasso di tempo che va dalla verifica alla data di invio della documentazione a Federparchi/Europarc Italia.

#### *e.2) Prescrizione e suggerimento*

Con la **prescrizione** l'azienda ottiene il marchio ma si impegna, entro un tempo stabilito dalla giunta esecutiva del Parco, a produrre uno o più documenti, oppure ad agire su uno dei fattori indicati. Non possono essere ordinate più di tre prescrizioni.

Il **suggerimento**, invece, rappresenta un consiglio, di applicazione facoltativa, con finalità di stimolo ad un ulteriore miglioramento; in caso di mancato ottemperamento dei suggerimenti, questi dovranno essere inseriti nel Piano d'Azione.

## **6. OTTENIMENTO DEL RICONOSCIMENTO CETS**

L'assegnazione del riconoscimento avviene attraverso l'emissione dell'Accordo di Collaborazione e del Certificato di Adesione nell'ambito di un evento pubblico alla presenza del Parco e di Federparchi/Europarc Italia.

L'**Accordo di Collaborazione**, di durata triennale, è il documento sottoscritto dal Presidente del Parco e dalla struttura ricettiva che aderisce alla CETS, nel quale vengono identificati gli impegni che ogni parte si assume, durante i tre anni successivi, allo scopo di rafforzare la collaborazione e migliorare la sostenibilità del turismo nel territorio di riferimento.

Il **Certificato di Adesione** è il documento rilasciato dal Parco e che certifica che una struttura ricettiva ha aderito alla Carta Europea del Turismo Sostenibile nelle Aree Protette.

E' sottoscritto dal Presidente del Parco, dal Presidente di Federparchi-Europarc Italia in qualità di garante del sistema a livello nazionale e dal titolare della struttura ricettiva. Tale certificato non ha scadenza; nel caso di ritiro del riconoscimento, automaticamente verrà anch'esso ritirato.

## **7. VALIDITA' DEL RICONOSCIMENTO CETS**

L'attestazione ha **validità triennale**.

Se nel corso di questi tre anni il Parco non rinnova la propria adesione alla CETS o la struttura ricettiva non rinnova l'adesione al marchio "Qualità Parco", potrà mantenere la propria adesione (con tutti gli impegni e i benefici che comporta) finché non finirà il periodo di validità dell'Accordo di Collaborazione e del Certificato di Adesione, ma non sarà possibile per la struttura rinnovare la propria adesione per altri tre anni, dato che solo un'area protetta attestata CETS e una struttura attestata QP può richiedere il riconoscimento CETS.

## **8. COSTI**

Per l'ottenimento del riconoscimento l'azienda non dovrà sostenere **nessun costo**.

## 9. VERIFICHE DI RINNOVO MANTENIMENTO

Le verifiche periodiche di mantenimento hanno lo scopo di accertare la continua e conforme applicazione del Protocollo d'intesa e l'attuazione del Programma d'Azione. Inoltre viene controllato l'uso corretto dell'attestato e del marchio CETS.

Le domande per il rinnovo dell'attestazione devono essere presentate entro il 30 maggio ed entro il 30 novembre via mail o via fax.

Anche le visite di mantenimento vengono effettuate dal personale di un altro Parco certificato CETS opportunamente formato o da Federparchi/Europarc Italia e si svolgono con cadenza triennale.

## 10. SOSPENSIONE E RITIRO DELL' ATTESTAZIONE

Se nel corso dei tre anni il Parco ricava evidenze oggettive sul fatto che una struttura non sta rispettando gli impegni presi potrà, in accordo con Federparchi/Europarc Italia, **sospendere** l'adesione dell'impresa stessa alla CETS o **ritirare** il Certificato.

In tal caso dovrà essere redatto un documento che conterrà una descrizione delle ragioni che hanno portato alla sospensione o ritiro del riconoscimento; entro al massimo 60 giorni dall'emissione del documento sopraccitato, il riconoscimento sarà tolto.

Il Parco dovrà inviare una copia del documento a Federparchi/Europarc Italia.

## 11. AGGIORNAMENTO REQUISITI

La giunta esecutiva del Parco e Federparchi/Europarc Italia hanno la facoltà di aggiornare i requisiti per l'assegnazione dell'attestazione.

Nel caso vengano apportate modifiche sostanziali al Protocollo d'intesa, il Parco provvederà a:

- informare le organizzazioni interessate;
- specificare la data effettiva da cui i cambiamenti entrano in vigore.

Le strutture che hanno già ricevuto il riconoscimento dovranno adeguarsi ai nuovi requisiti entro la visita di mantenimento successiva all'entrata in vigore dei nuovi requisiti o comunque secondo tempi da convenire con il Parco.

L'organizzazione ha il diritto di rinunciare all'utilizzo del riconoscimento nel caso in cui ritenga di non adeguare il proprio sistema ai cambiamenti del Protocollo d'intesa. Tale decisione deve essere comunicata per iscritto al Parco con almeno un mese di anticipo rispetto alla verifica di mantenimento prevista.

## 12. ALLEGATI

Allegato 1: Condizioni di accesso per le strutture ricettive (art.2)

Allegato 2a: Requisiti per l'ottenimento del riconoscimento della Carta Europa del turismo sostenibile per alberghi e garnì  
Allegato 2b: Requisiti per l'ottenimento del riconoscimento della Carta Europa del turismo sostenibile per strutture tipiche  
Allegato 2c: Requisiti per l'ottenimento del riconoscimento della Carta Europa del turismo sostenibile per campeggi  
Allegato 3: Impegni del Parco  
Allegato 4: Programma d'Azioni (art.4/b)  
Allegato 5: Accordo di Collaborazione (art.6)  
Allegato 6: Certificato di Adesione (art.6)  
Allegato 7: Domanda di adesione (art.5/b)