



Disciplinare per i servizi di accoglienza

Art. 1 – Premessa

Il presente disciplinare ha ad oggetto l'attività diretta alla produzione di servizi per l'ospitalità esercitata nelle strutture ricettive.

Con la concessione in uso del Marchio, l'Ente Parco intende valorizzare ed incentivare le strutture ricettive che rispondono a determinati requisiti di tutela ambientale e legame col territorio.

Assegnando un riconoscimento alle strutture ricettive più eco-sostenibili del territorio, il Parco persegue l'obiettivo di contribuire al rinnovamento delle ospitalità turistiche, diffondendo pratiche di sostenibilità nella gestione delle strutture atte a ridurne l'impronta ecologica.

Allo stesso tempo, il Marchio consente agli operatori di fare rete, di rafforzare il dialogo con gli altri Concessionari e offrire ai loro ospiti un'esperienza turistica sempre più integrata.

1

Art. 2 - Soggetti che possono richiedere la concessione in uso del Marchio

1. Possono richiedere la concessione in uso del Marchio i soggetti aventi la forma giuridica indicata nel Regolamento d'uso, che esercitano attività ricettiva nelle seguenti strutture:
 - a) Alberghi, alberghi diffusi, villaggi albergo;
 - b) B&B ed affittacamere in forma imprenditoriale (dotate di partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese);
 - c) Agriturismi;
 - d) Residenze rurali;
 - e) Rifugi;
 - f) Punti Base.

Art. 3 – Territorio di riferimento

1. Il Marchio può essere concesso alle strutture ricettive che hanno sede operativa in Area Parco, fatta eccezione per i Rifugi e i Punti base che devono trovarsi all'interno del Perimetro del Parco.

Art. 4 - Requisiti

1. Le strutture ricettive interessate alla concessione del Marchio devono rispettare i requisiti di base generali e di onorabilità previsti dal Regolamento d'uso, con particolare riferimento al rispetto della legislazione di settore vigente in ambito europeo, nazionale e regionale. Vengono, in particolare, in rilievo, la L.R. 15 settembre 2005, n. 10 (Norme per lo sviluppo turistico della Sicilia e norme finanziarie urgenti), la L.R. 26 febbraio 2010 n. 3 (Disciplina dell'agriturismo in Sicilia) e la L.R. 2 agosto 2013 n.11 (Norme per il riconoscimento dell'albergo diffuso in Sicilia).
2. I richiedenti devono altresì rispettare i requisiti previsti dal presente disciplinare, suddivisi

in due tipologie:

- a) **Requisiti specifici**, a loro volta differenziati per:
 - strutture edilizie (art. 4);
 - servizi ambientali (art. 5);
 - servizi di accoglienza (art. 6)
 - b) **Requisiti di miglioramento** (art. 7), da inserire in un programma triennale di miglioramento della sostenibilità ambientale, economica e sociale.
3. Non sono richiesti requisiti di miglioramento alle strutture ricettive che partecipano al sistema CETS (Carta europea per il Turismo Sostenibile nelle Aree Protette), che si dotano di sistemi di certificazione volontaria ambientale (es. schemi UNI EN ISO14001, EMAS, ECOLABEL, ecc.), ovvero che adottano bilanci di sostenibilità certificati (D.L. 30/12/2016 n. 254).

Art. 5 - Strutture edilizie

1. Tutte le strutture edilizie ove hanno sede le attività ricettive devono essere conformi alla normativa urbanistico-edilizia vigente a livello comunitario, nazionale e regionale e devono assicurare l'integrità dei luoghi, specialmente di quelli di rilevante interesse ambientale e paesaggistico, evitando condizioni di impatto sui valori ambientali delle aree interessate.
2. Le strutture edilizie ubicate all'interno del perimetro del Parco devono, altresì, essere conformi alla normativa vigente in tema di rilascio di autorizzazioni e nulla osta di natura ambientale, paesaggistica ed idrogeologica per le attività esercitabili nel territorio del Parco. Segnatamente, a titolo non esaustivo, si richiama la seguente normativa: Decreto istitutivo e Linee guida con "Quadro delle prescrizioni espresse dal C.T.S."; Piano territoriale di coordinamento con relativo Regolamento; Piano di Gestione denominato "P.d.G. - MONTE ETNA" per i 13 siti Natura 2000 ricadenti nel Parco dell'Etna; Piano di Gestione del sito UNESCO; Piano Paesaggistico della Regione (Ambiti 8-11-12-13-14-16-17 Catania); Regolamenti del Parco. In ordine agli interventi sulle strutture edilizie si ribadisce la necessità del rispetto dei seguenti principi generali:
 - a) sugli edifici sono ammesse solo le tipologie di intervento (manutenzione ordinaria e straordinaria, restauro e risanamento conservativo, ristrutturazione, ecc.) previsti in riferimento alle varie zone del Parco;
 - b) tutti gli interventi promossi devono essere effettuati utilizzando tecniche e materiali riconducibili alle tipologie costruttive tipiche etnee e in modo da mitigare l'impatto dell'opera sul territorio;
 - c) le sistemazioni esterne devono favorire l'evoluzione naturale della vegetazione spontanea locale ed eventuali piante ornamentali, se presenti, dovranno essere costituite da specie autoctone e/o specie agrarie tradizionalmente coltivate nell'area;
 - d) le attività svolte devono avere una incidenza minima sull'habitat naturale circostante; dovranno, pertanto, essere ridotte le attività antropiche, quali attività all'esterno dei locali, diffusione di suoni e di rumori, presenza di autovetture o di altri mezzi, se non espressamente destinate all'attività di servizio.
3. Le strutture edilizie ubicate nell'Area-Parco devono veicolare un'immagine di continuità col Parco, attraverso una coerenza con i caratteri dell'architettura locale e/o attraverso la predisposizione di uno spazio dedicato al Parco dell'Etna e la rappresentazione anche fotografica di immagini del territorio (a meno che tale collegamento non sia desumibile dal contesto territoriale/paesaggistico).
4. In tutte le strutture gli ambienti pubblici e di servizio devono essere tenuti costantemente puliti, in particolare per l'aspetto igienico sanitario, e in perfette condizioni di manutenzione. Devono esser presenti bagni attrezzati per disabili e, ove tecnicamente possibile, devono essere eliminate le barriere architettoniche.
5. In caso di rinnovo /ristrutturazione degli impianti e delle attrezzature devono essere adottati sistemi che garantiscano il miglioramento delle prestazioni ambientali della struttura (isolamento/efficientamento termico, acquisto elettrodomestici a basso consumo, illuminazione a basso consumo, risparmio idrico).

Art. 6 – Servizi ambientali

1. Ciascuna struttura ricettiva deve:
 - a) Utilizzare contenitori per la raccolta differenziata secondo le modalità indicate dall'Ente gestore o da Comune di riferimento ed effettuare idoneo smaltimento di eventuali rifiuti speciali (oli/grassi esausti, toner, pile, medicinali, ecc.);
 - b) Limitare il consumo di imballaggi e contenitori/stoviglie usa e getta o utilizzare quelle di tipo riciclabile o certificate FSC;
 - c) Apporre in ogni camera e nei locali di uso comune le norme comportamentali in materia ambientale per il risparmio idrico, energetico, differenziazione rifiuti e salvaguardia del territorio;
 - d) Garantire la regolare manutenzione degli impianti di riscaldamento- raffreddamento;
 - e) Effettuare la sostituzione della biancheria attraverso il cambio su richiesta o flessibile.

Art. 7 – Servizi di Accoglienza

1. All'interno di ciascuna struttura:
 - a) È richiesta la conoscenza di almeno una lingua europea, oltre all'italiano, da almeno un membro del personale;
 - b) Durante la visita degli ospiti, è previsto l'assaggio di prodotti tipici o l'offerta di gadget o di prodotti artigianali riconducibili al territorio Parco dell'Etna;
 - c) Ai clienti deve essere offerta la possibilità di partecipare ad escursioni, visite guidate proprie o indirizzare il cliente verso quelle dell'Ente Parco o dei servizi guida che fanno parte del circuito del Marchio.
 - d) Nel caso di aziende agrituristiche ai clienti deve esser offerta la possibilità di partecipare/prendere visione delle attività dell'azienda.

3

Art. 8 - Requisiti di miglioramento

1. Al fine di individuare nei concessionari dei soggetti alleati nel perseguimento dei fini istituzionali del Parco e del suo Ente di gestione, è richiesto ai richiedenti di intraprendere un percorso di miglioramento progressivo delle proprie prestazioni ambientali, che preveda l'adozione di iniziative rientranti nelle seguenti macro-aree:
 - a) Azioni di riduzione/recupero dei rifiuti e di riduzione dei consumi idrici (quali, a titolo esemplificativo: incrementare forme di recupero e di economia circolare; eliminare i prodotti monouso e monodose nelle camere, da sostituire con erogatori ricaricabili; ridurre l'uso del packaging e favorire l'impiego di materiale biodegradabile; intraprendere azioni contro lo spreco alimentare; optare per l'approvvigionamento locale e per la restituzione degli imballaggi; installare lavatrici/lavastoviglie a basso consumo; installare rubinetti e soffioni docce dotati di dispositivi che riducono il consumo di acqua; installare impianti per la raccolta e il riuso delle acque piovane);
 - b) Azioni di riduzione dei consumi energetici e di contrasto ai cambiamenti climatici (quali, a titolo esemplificativo: installare sistemi di accensione automatizzata e/o temporizzatori; sostituire vecchi apparecchi energivori con nuovi apparecchi a basso consumo energetico; ricorrere a forme di autoproduzione e consumo di energia rinnovabile, anche a livello di comunità; ridurre le proprie emissioni atmosferiche; piantumare specie autoctone e/o specie agrarie tradizionalmente coltivate nell'area);
 - c) Azioni di sostenibilità economico-sociale (quali, a titolo esemplificativo, avviare progetti di cura di eventuali beni naturali annessi alle strutture, quali grotte, sorgenti, boschi; incrementare l'impiego di personale locale e/o di personale svantaggiato).
2. I soggetti che, al momento della domanda di concessione in uso del Marchio, hanno già in corso iniziative rientranti nel novero di quelle summenzionate, dovranno darne evidenza nella domanda medesima. Tali soggetti dovranno comunque presentare un Piano triennale

di miglioramento in sede di rinnovo del Marchio, fin tanto che non si raggiunga il numero di almeno due iniziative di rilievo.

3. Il Piano triennale di miglioramento sarà valutato dall'Ente Parco in sede di concessione/rinnovo del marchio, tenendo conto delle caratteristiche dimensionali e qualitative dell'azienda.
4. L'effettivo raggiungimento degli obiettivi fissati dal Piano triennale di miglioramento è condizione necessaria per il rinnovo della concessione in uso del Marchio.
5. Il mancato raggiungimento degli obiettivi di miglioramento prefissati comporterà la sospensione del Marchio per un periodo di sei mesi, nel quale il soggetto dovrà assolvere all'impegno assunto. Decorso inutilmente il periodo di sospensione, il Marchio sarà immediatamente revocato.
6. Se l'attività di accoglienza è connessa all'esercizio di attività di produzione/trasformazione di prodotti e/o all'esercizio di attività di ristorazione sarà sufficiente presentare un Piano triennale di miglioramento per una sola delle attività svolte.
7. È fatta salva la deroga di cui all'art. 4 comma 3 del presente Disciplinare.

Articolo 8 - Impegni dei concessionari

1. I concessionari del Marchio sono tenuti a:
 - a) tenere materiale informativo sul Parco dell'Etna, nonché su gite organizzate/visite guidate appartenenti al circuito del Marchio;
 - b) se gli spazi e le autorizzazioni lo consentono, mettere a disposizione dei clienti oggetti di merchandising del Parco dell'Etna;
 - c) distribuire alla clientela una Carta dei valori con indicazione di un numero verde per eventuali segnalazioni di comportamenti che si discostano palesemente dagli impegni dichiarati.

4

Art. 9 - Impegni dell'Ente Parco

1. L'Ente Parco si impegna a:
 - a) valorizzare e promuovere i prodotti/servizi dei Concessionari del Marchio attraverso materiali informativi ed editoriali *ad hoc*, sia cartacei che informatici, da diffondere sul sito istituzionale del Parco e su altri canali social/on line, nonché presso la sede/Centro di accoglienza del Parco e in occasione di eventi organizzati e/o partecipati dal Parco;
 - b) promuovere i prodotti/servizi del Concessionari del Marchio in occasione di eventi promozionali e divulgativi o nell'ambito di fiere o iniziative di settore, incluse le attività programmate dalla Rete Europea delle Aree Protette;
 - c) creare una fattiva rete di collaborazione tra i Concessionari del Marchio, organizzando riunioni di confronto e di scambio, anche con altri Parchi, nonché momenti di formazione, con particolare attenzione alle tematiche riguardanti il patrimonio culturale e ambientale del Parco;
 - d) favorire la creazione di un circuito del Marchio, anche mettendo a disposizione dei visitatori delle tipologie di "Carte dei Servizi del Parco" acquistabili anche on line;
 - e) favorire forme di premialità, riconoscendo come elemento di merito l'appartenenza dell'operatore al circuito del Marchio in occasione di eventuali bandi o forme di agevolazione/sovvenzione gestite dal Parco.