

ALLEGATO

A cura della Dott.ssa Michela Salizzoni

Catalogo degli standard di natura “etica” frutto di una ricerca di base effettuata su Internet e su pubblicazioni specializzate

• STRUTTURE RICETTIVE

Hotel, motel, residences, B&B, fattorie, baite, campeggi, ostelli della gioventù, spa, colonie, sistemazioni legate al turismo termale e del benessere, al turismo delle fiere e delle conferenze, comproprietà, multiproprietà, sedi storiche, sedi congressuali, stabilimenti balneari, attività di ristorazione, svago, strutture per attività sportive o di gioco..... diverse sono le possibilità di accomodazione e le modalità di accoglienza nel settore turistico: si spazia dalla piccola baita di montagna, alla grande catena alberghiera dai Bed and Breakfast alle superlussuose Spa.

In tale ottica, tutti i soggetti che rientrano nella categoria “Strutture ricettive” per poter aderire alla presente Carta è necessario si impegnino a rispettare i seguenti punti:

GESTIONE GENERALE

- L'attività è in regola con tutti i permessi e le licenze necessari per poter operare nel settore del turismo. Deve operare nel rispetto dei requisiti legali necessari per l'attività stessa ed è sua responsabilità essere a conoscenza di tutte le licenze ed i permessi necessari per poter operare.
- L'attività deve essere in regola con tutte le norme vigenti concernenti la sanità e la sicurezza degli ambienti di lavoro, in riferimento ai dipendenti, ai clienti ed ai fornitori.
- Garantisce una apertura annuale.
- E' dotata di riscaldamento tutto l'anno.
- L'attività è già certificata secondo le normative ISO 14001.
- E' necessario che ogni attività sia coperta da una assicurazione responsabilità civile terzi (Insurance public Liability)
- In caso di sub-fornitura è responsabilità dell'appaltante verificare l'esistenza dei requisiti in capo al subappaltatore.
- Rispettare tutte le normative di sicurezza vigenti in materia di prevenzione incendi, uscite di sicurezza, impianti elettrici, caldaie e relativa pulizia, ecc...
- Essere dotato di Certificato di prevenzione degli incendi e relazioni tecniche sugli impianti antincendio.
- Deve avere in loco un kit di pronto soccorso nonché estintori per gli incendi pronti in ogni momento.
- Eventuale materiale pericoloso deve essere conservato in appositi locali sicuri.

- Rispettare le regole commerciali (rispetto dei contingentamenti, degli incarichi degli intermediari).
- Impone il divieto fumare negli spazi comuni. Tali spazi sono comunque dotati di adeguato ricircolo d'aria e, al limite, di zone fumatori.
- Partecipa alle attività di analisi e di controllo costante del flusso dei visitatori nel tempo e nello spazio finalizzate alla realizzazione di "barometri" dell'attività turistica sul territorio per misurare – da un lato - l'impatto del proprio sforzo di comunicazione e di promozione e – dall'altro – per meglio orientare i visitatori verso i siti meno sensibili del territorio.
- Appende la propria Politica Ambientale nel luogo di benvenuto (ad esempio nella hall dell'hotel o comunque alla reception), nei locali di lavoro.
- Richiedere alla propria Associazione di Categoria informazioni tempestive e documentate delle scadenze inerenti i requisiti legislativi cogenti in materia ambientale e controllare l'esecuzione delle attività previste dalla legge attribuendo la responsabilità al personale specifico e competente o formato per il ruolo.
- Definisce una Politica Ambientale chiedendo ai propri Tour Operator quali sono i criteri ambientali richiesti dagli utenti e quelli consigliati dagli stessi Tour Operator.
- Istituisce un programma di pulizie giornaliero. L'esperienza del cliente sarà migliore laddove trovi un edificio, una macchina, un campeggio pulito.
- Istituisce un programma per l'immagazzinamento della merce e per il suo stoccaggio anche in riferimento ad una razionalizzazione e maggior sicurezza della stessa.
- Istituisce un programma di revisione e mantenimento dei macchinari presenti nell'azienda, nonché degli edifici e dei mezzi di trasporto.
- Il responsabile dell'impresa si assicurerà del corretto funzionamento degli impianti di condizionamento o di climatizzazione installati nella struttura.
- Deve essere definito un unico approccio al cliente, caratterizzato da cortesia e rispetto.
- Nel caso in cui vi fossero lamentele da parte di clienti, garantisce una risposta a questi ultimi veloce, impegnandosi a risolvere il problema in un breve lasso di tempo (max 24 ore).
- Il regolamento relativo alle prenotazioni, conferme e cancellazioni deve essere di facile accessibilità agli operatori nonché ai clienti.
- Viene incontro alle ragionevoli aspettative di tutti i clienti nel migliore dei modi. Cliente comprende ogni individuo nonché azienda che desidera usare o ricevere merci o servizi dell'attività.
- Consegnare ad ogni cliente una scheda di soddisfazione inerente la qualità del servizio comprendendo anche domande sul tema di protezione dell'ambiente.
- Raccogliere le comunicazioni della propria Associazione di Categoria e/o Associazione locale, in merito alla legislazione ambientale, in un raccoglitore chiamato "Registro della legislazione applicabile".

- Dispone di documentazione istituzionale per la presentazione della propria struttura, anche su internet ed in lingua inglese.
- Assicura la presenza di personale specializzato in grado di fornire risposte tecniche e commerciali (disponibilità, prezzi, ecc..).
- Il personale utilizza le tecnologie più all'avanguardia (fax, mail, siti internet, ecc..) per la comunicazione col cliente.
- Gestisce tutti i contatti e le comunicazioni con i clienti in forma scritta.
- Rispetta le normative in vigore relativamente al trattamento dei dati personali dei clienti.
- Invia conferma della disponibilità, dei costi, delle condizioni di opzioni (in caso di allotment) entro 24 ore dal ricevimento della richiesta.
- Si impegna ad informare direttamente i clienti di tutti termini e le condizioni contrattuali, inclusi i termini di pagamento e le eventuali penali per la risoluzione, al più tardi nel momento in cui iniziano le trattative o si verifica l'acquisto dei beni o dei servizi.
- Fornisce al cliente, anche prima dell'arrivo, una informativa con la regolamentazione riguardante il traffico locale (identificazione delle zone di interscambio, dei parcheggi gratuiti, dei punti di partenza di navette, delle zone a traffico limitato, delle convenzioni con garages a pagamento, ecc..).
- Identifica le zone di parcheggio del locale con indicazioni positive quali "Zona di parcheggio" e non "divieto di parcheggio". Si Assicura che le indicazioni siano chiare ed i cartelli ben visibili.
- Si impegna a garantire una struttura commerciale di risposta al cliente nel normale orario di lavoro.
- Viene garantita una attesa per le telefonate non superiore ai 30 secondi.
- Invita la clientela a segnalare, per il cambio ed il lavaggio giornaliero, solo gli asciugamani e la biancheria effettivamente utilizzata.
- Utilizza transfert collettivi per il trasporto dei clienti da e per l'aeroporto con mezzi di trasporto elettrico o a LPG.
- Garantisce l'accesso alla struttura 24 ore su 24 (di cui almeno 15 con portierato).
- Accetta pagamenti con bancomat e principali carte di credito.
- Garantisce una assistenza tempestiva (entro due ore dal momento della segnalazione) in caso di necessità per interventi di piccola manutenzione.
- Si impegna a gestire tempestivamente eventuali casi di disservizio, attivandosi per la soluzione entro una ora.
- Si impegna a prendere in considerazione eventuali lamentele da parte del cliente, dando sempre una risposta, anche in forma scritta, entro le successive 24 ore.
- Garantisce la rapidità (max 10 minuti) per le operazioni di check-in e di check-out.
- Nelle sale di attesa, appronta specifiche attese "sedute".

- Si riserva il diritto di poter cambiare in ogni momento la tipologia di beni o servizi offerti per venire incontro alle aspettative dei clienti.
- E' responsabile per tutte le forme di pubblicità ed attività promozionali, che devono verosimilmente riflettere le caratteristiche dell'attività.
- Porrà tutta la cura necessaria per assicurare ai clienti il maggior confort e sicurezza possibili.
- Prenderà ogni misura necessaria per assicurare che tutti gli equipaggiamenti ed i prodotti siano in ordine e ben funzionanti.
- Si impegna sensibilizzare i turisti verso forme di attenzione rispettose dell'ambiente e del territorio attraverso le seguenti azioni:
 - mette a disposizione dei clienti informazioni sui mezzi di trasporto pubblico, orari, percorsi e dettagli vari.
 - si impegna a garantire la vendita di biglietti per il trasporto pubblico anche all'interno della propria struttura.
 - si impegna a distribuire ai clienti volantini, deplians, accesso a siti internet con informazioni sui servizi pubblici di trasporto del luogo.
 - si impegna a fornire informazioni su passeggiate, piste ciclabili, escursioni in bicicletta, ecc...
 - si impegna a distribuire ai clienti brocures, deplians, volantini, ecc.. con informazioni sui prodotti del territorio, parchi, riserve naturali, città d'arte, ecc...
 - si impegna a fornire informazioni per l'affitto di mezzi di trasporto alternativo (biciclette, pedalò, autovetture ecocompatibili, ecc..).
 - garantisce ai clienti condizioni particolari per la fornitura di mezzi trasporto alternativo, grazie ad accordi intercorsi coi soggetti che forniscono tali mezzi.
 - mette a disposizione dei clienti, in uso gratuito, almeno una bicicletta ogni cinque camere.
 - si impegna a dotare la struttura di almeno un locale adibito al ricovero di biciclette ed altri mezzi di mobilità ecologicamente sostenibili.
 - si impegna a dotare la struttura di punti di ricarica batterie per biciclette elettriche.
 - si impegna a garantire il servizio di trasferimento dei clienti, laddove effettuato tramite navette private, con mezzi di trasporto elettrico o a LPG.
 - si impegna ad apporre, nelle stanze e/o negli spazi comuni, note informative per gli ospiti relative ad una corretta gestione degli spazi ed utilizzazione delle camere e di quanto in esse contenuto quali inviti a:
 - Spegner aria condizionata/riscaldamento quando si lascia la stanza o la finestra è aperta.
 - Spegner le luci quando si lascia la stanza.
 - Spegner completamente (non in stand-by) gli apparecchi elettrici quando non in uso.
 - Istruzioni sul risparmio di acqua in bagno e nelle toilette comuni.

-- Richiesta di ricambio biancheria.

-- Raccolta differenziata dei rifiuti anche nelle camere (soprattutto quando munite di frigo-bar).

- Si impegna per una effettiva riduzione di sprechi e rifiuti ai pasti.
- La preparazione e cottura dei pasti avviene solo su ordinazione.
- Riduzione e/o assenza di prodotti preconfezionati.
- I prodotti e le materie prime vengono acquistati in grosse quantità e non al dettaglio.
- Utilizzo di acque minerali e il maggior numero possibile di bibite con vuoti a rendere.
- Impegno a non utilizzare organismi geneticamente modificati nella preparazione dei cibi.
- Utilizza prodotti tipici per la preparazione dei cibi.
- La scelta del menù è in funzione dei prodotti stagionali.
- Promuove l'utilizzo di prodotti alimentari provenienti da coltivazioni e da processi produttivi a basso impatto ambientale o provenienti da produzioni biologiche, nei quali non si faccia ricorso a prodotti chimici di sintesi.
- Garantisce, dietro richiesta del cliente, la possibilità di un menù personalizzato (vegetariano, ricche di calcio, prive di lattosio, a regime controllato e di grassi e di zuccheri, per persone affette da Celiachia o che seguano diete particolari per motivi religiosi).
- Offre al cliente la possibilità di conservare in frigo i propri medicinali.
- Effettua la raccolta differenziata del "compost" (materiale organico) in cucina.
- Vengono utilizzati solamente detersivi biodegradabili (la percentuale di biodegradabilità dei detersivi (non inferiore al 98%), dovrà essere riscontrata direttamente dalle etichette dei prodotti utilizzati, dalle fatture, nonché dalle schede tossicologiche delle ditte produttrici.)
- Si impegna a non utilizzare solventi e di lavaggi a secco.
- Vengono utilizzati solamente deodoranti naturali.
- L'aria condizionata ed il sistema di refrigerazione impiegato non utilizza clorofluorocarburi.
- Impiega acqua minerale e bevande in bottiglie di vetro.
- Effettua la raccolta separata di vetro, alluminio, plastica, nonché carta ed olio alimentare, pile e batterie.
- Bandisce l'utilizzo di vettovaglie usa e getta.
- L'area verde deve essere superiore al 50% della superficie della struttura ricettiva.
- Il numero di posti auto in parcheggi esterni/interrati deve essere valutato in rapporto alla capacità ricettiva della struttura (uno per ogni camera).

- E' previsto almeno un parcheggio riservato ai portatori di inabilità, il più possibile vicino all'ingresso.
- Limita quanto possibile l'utilizzo di illuminazione esterna artificiale; a tal proposito si impegna a :
 - sfruttare al massimo la luce solare del giorno.
 - illuminazione notturna accesa solo per garantire la sicurezza e fornire orientamento.
 - laddove possibile usare sistemi di accensione dell'illuminazione esterna (corridoi, angoli illuminati, ecc) dotati di sensori di movimento.
 - fornire ai clienti una pila portatile per limitare l'uso di luci esterne artificiali fisse.
 - utilizzare segnaletica illuminata solo per l'indicazione delle uscite di sicurezza.
- Si impegna a contenere il rumore all'interno della struttura ricettiva e nelle aree di pertinenza anche mediante azioni di promozione dei comportamenti idonei nei confronti dei turisti. Sosterrà contemporaneamente eventuali iniziative pubbliche dirette a contenere il rumore nelle aree adiacenti l'esercizio.
- Si impegna a rispettare gli orari di silenzio imposti dalle amministrazioni comunali.
- Fattore rilevante nella scelta dei macchinari (ex condizionatori, strumenti di lavoro, cappe aspiratrici, ecc.) deve essere anche la minor rumorosità degli stessi.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

- Viene garantito l'isolamento acustico delle pareti.
- Fattore rilevante nella scelta dei macchinari (ex condizionatori, strumenti di lavoro, cappe aspiratrici, ecc.) deve essere anche la minor rumorosità degli stessi.
- Viene garantita una coibentazione strutturale dei locali atta a ridurre la dispersione termica.
- Utilizza i doppi vetri per evitare dispersioni termiche nonché per agevolare il contenimento del rumore.
- Vengono utilizzati i criteri della bioarchitettura nella costruzione/ristrutturazione degli edifici.
- Nella fase di edificazione/ristrutturazione degli edifici vengono utilizzati materiali riciclati e/o eco-compatibili.
- Nei locali collettivi vengono utilizzati materiali, in fibra naturale o legno massello, trattati con pitture naturali, privi di sostanze tossiche.
- Durante la fase di realizzazione /ristrutturazione dell'immobile viene utilizzata energia derivante da fonti rinnovali.

- L'edificio non contrasta con lo scenario naturalistico dei dintorni (colori, forme, altezze, ecc).
- Le aree verdi private sono abbellite con vegetazione autoctona.
- Vieta l'uso di pesticidi o erbicidi tossici.
- Vengono rispettati i colori naturali e tipici della zona negli edifici.
- Viene garantito l'accesso per gli animali, con relativa sistemazione per questi ultimi.
- Viene garantita l'accessibilità alle stanze ed agli spazi pubblici del locale anche ai portatori di handicap (rampe di accesso inclinate o automatizzate, porte ampie (almeno 90 cm) e possibilmente automatiche).
- Nelle zone ristorazione deve essere previsto almeno un tavolo sufficientemente alto (77 cm minimo) per permettere anche alle persone anche su sedia a rotelle una seduta confortevole.
- Almeno una camera è attrezzata per portatori di inabilità.
- Almeno un bagno comune è attrezzato per i portatori di handicap.
- Viene utilizzata carta riciclata per tutti gli usi di cancelleria nonché per le operazioni di marketing e di comunicazione (brocures, note informative, dépliants, materiale promozionale, menù, ecc..).
- Vengono utilizzati toners per le stampanti non inquinanti o riciclabili. Di questi ultimi verrà poi effettuata la raccolta separata.
- Nei bagni viene utilizzata carta igienica ecologica o di carta riciclata.
- Nelle receptions o sale di attesa è previsto un punto di attesa seduta per i clienti con mobilità ridotta.

CONSUMO DI ENERGIA

- Regolazione centralizzata riscaldamento/condizionamento.
- Impianti di riscaldamento/condizionamento a risparmio energetico (pompe di calore, pannelli solari, metano).
- Uso di almeno il 50% dell'illuminazione tramite lampadine a basso consumo (<25W) ovvero lampade fluorescenti ad alta efficienza.
- Uso di lampadine a basso consumo in tutti gli ambienti esterni e le sale comuni.
- Uso di apparecchi domestici (ex. Frigo bar, asciugacapelli, ecc..) con uno standard di consumo di energia classificato A o B o 5 stelle.
- chiusure ermetiche nei frigoriferi e nei freezer.
- Sistema di riscaldamento dell'acqua istantaneo.
- Isolamento termico dei muri e del tetto.
- Ridurre al minimo l'uso dei condizionatori a favore di una ventilazione naturale.
- Non usare illuminazione artificiale durante il giorno.

CONSUMO DI ACQUA

- Riduttori di flusso o atomizzatori almeno per il 50% dei rubinetti a disposizione dei clienti (camere, zone comuni).
- Utilizzo di rubinetti a rilascio graduale dell'acqua o di rubinetti temporizzati e/o fotocellule.
- Dispositivi per la riduzione della durezza dell'acqua.
- Controllo per le perdite dei lavandini.
- Uso della doccia preferita alla vasca.
- Controlli/sensori per il rilascio dell'acqua nelle toilettes o sciacquo a controllo umano con doppia potenza di scarico.
- Raccolta delle acque piovane per il riciclo nell'annaffiatura dei giardini.
- Riutilizzo delle acque grigie.
- Suggerimenti affissi all'intero delle toilettes (private e comuni) sul risparmio idrico.
- Utilizzo di acqua non potabile per l'annaffiatura dei giardini e delle piante.
- Sistema di irrigazione goccia a goccia.
- Dotazione di annaffiatori a controllo computerizzato.
- Test periodici per il controllo dell'acqua.

RIFIUTI

- Raccolta differenziata dei rifiuti.
- Riciclo di almeno ... dell'acqua.
- Utilizzazione di confezioni non monouso.
- Incentivazione al riutilizzo dei materiali (riutilizzo dei saponi dalle camere private alle toilettes comuni, utilizzo della carta su entrambe i lati, uso delle vecchie locandine per gli appunti alla receptions).
- Utilizzare al massimo i seguenti prodotti a discapito di prodotti maggiormente inquinanti:
 - Contenitori in vetro
 - Carta igienica riciclata
 - Contenitori in alluminio
 - Uso di detersivi certificati come "Environmentally friendly"
 - Cartucce "Environmentally friendly"
 - Uso di saponi o detersivi senza fosfati / cloro (Chlorine)
 - Piscine senza uso di cloro

RISORSE UMANE

- Si assicura che tutti i dipendenti siano informati sulle politiche di accoglienza dell'azienda e sugli standard della stessa.
- Presenta ai propri dipendenti la Politica Ambientale in modo che essi possano comprenderne il significato e rispondere al cliente in caso di domande su di essa.
- Ciascuna posizione lavorativa deve essere documentata ed indicare chiaramente gli incarichi e le responsabilità di ciascun dipendente.
- Pianificare con attenzione e per tempo il numero esatto del personale da impiegare, in maniera da garantire un numero adeguato di dipendenti per rispondere con qualità alle esigenze dei clienti.
- Realizzare un piano di comunicazione con il personale per tenerlo informato sulla direzione dell'azienda tramite incontri, newsletter, mails, giornale interno, ecc...
- L'azienda garantisce il rispetto di un regolamento interno che protegge i dipendenti da qualsivoglia comportamento discriminatorio o di mobbing, garantendo la loro privacy.
- Si impegna a non utilizzare manodopera o servizi forniti da minorenni o da personale non in regola.
- Informare i propri dipendenti degli obiettivi raggiunti o della necessità di rinforzare l'impegno nelle attività svolte.
- Garantisce l'uso della manodopera locale in quanto maggiormente qualificata a condividere con i clienti la conoscenza del patrimonio locale.
- Si impegna ad incentivare l'integrazione sociale, attraverso l'assunzione di persone in difficoltà, l'aiuto per il primo impiego dei giovani e la pari opportunità d'impiego per uomini e donne.
- Organizza (o, quantomeno, si impegna a far partecipare) il personale dipendente/stagionale a corsi di formazione (almeno uno a stagione) su tematiche legate all'ambiente, alla preservazione del territorio, all'arte, alla cultura della zona.
- Incentivazione, tra il personale dipendente, il car sharing.
- Organizza i turni del personale razionalmente distribuiti onde non farli incorrere nelle ore di punta.

Le seguenti categorie, in relazione alle proprie specifiche caratteristiche ed ai particolari servizi forniti, occorre che si impegnino a concretizzare gli ulteriori punti di seguito elencati oltre a quelli già precedentemente sottolineati, laddove applicabili:

• TOUR OPERATORS

- Rafforzamento della propria collaborazione con gli operatori turistici locali.
- Partecipazione ad eventuali incontri con altri operatori del territorio per predisporre e controllare strategie finalizzate ad un turismo responsabile.
- Si impegna a portare a conoscenza delle comunità locali i piani di azione legati al turismo della zona prima della loro effettiva implementazione.
- L'offerta del tour operator dovrà essere orientata alla ricerca della qualità nella scelta delle strutture ricettive, nelle prestazioni, attrezzature ed impianti prescelti, nella promozione e commercializzazione, nell'assistenza post vendita.
- L'offerta del tour operator privilegerà gli operatori turistici locali che agiscono nel rispetto dell'ambiente, ben integrati con l'ambiente paesaggistico e che hanno adottato una gestione a difesa dell'ambiente per ciò che riguarda la gestione delle risorse idriche, energetiche e di spazio come anche di trattamento dei rifiuti.
- L'offerta del tour operator dovrà favorire prioritariamente la scoperta e l'apprezzamento del patrimonio naturale e culturale del territorio.
- L'offerta del tour operator terrà conto di tipi di clientela particolarmente svantaggiata quali i portatori di handicap, gli anziani che necessitano di particolari attenzioni, i giovani e la clientela con un basso reddito.
- Nella selezione della clientela si eviterà ogni forma di elitismo.
- Si attiene alle leggi del paese di origine e rispetta le leggi ed i costumi del paese di destinazione.
- Nel corso del soggiorno, il tour operator si impegna a sensibilizzare ed educare i clienti al rispetto dell'ambiente, del territorio e della diversità.
- Si impegna e realizzare incontri preparatori per sensibilizzare i visitatori al rispetto delle comunità locali, fornendo indicazioni su tematiche sensibili quali: abbigliamento e comportamento adatto alla situazione, argomenti di conversazione che è meglio evitare, zone in cui è vietato l'ingresso, beni (naturali o artificiali) che non possono essere toccati o spostati, luoghi, beni o persone che non possono essere fotografati senza il loro preventivo assenso.
- Organizza l'intervento di guide turistiche con una ottima e certificata conoscenza dei luoghi, della cultura e delle tradizioni locali.
- Utilizza staff/guide turistiche debitamente formate, verificando la loro partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento almeno una volta all'anno.
- Organizza degli incontri di preparazione al viaggio sensibilizzando i clienti al patrimonio naturale e culturale ed alle tradizioni locali che andranno a scoprire.

- Viene fornito un servizio di interpretazione/spiegazione per venire incontro alle esigenze delle seguenti categorie: bambini, portatori di inabilità fisiche o psichiche, stranieri.
- Si impegna a fornire ai clienti (presenti ed anche passati) materiale didattico che permetta loro di conoscere e meglio apprezzare gli aspetti culturali/naturalistici della zona (libri, riviste scientifiche, incontri con esperti scientifici o abitanti della zona con una approfondita conoscenza della stessa, documentari, ecc...).
- Si impegna inoltre a sensibilizzare la clientela sui comportamenti da adottare relativamente al rispetto della flora e della fauna locali, dell'acquisto dei souvenirs, delle abitudini della popolazione locale per non urtare la sensibilità degli abitanti, esigendo dallo stesso un comportamento coerente.
- Le azioni di marketing poste in essere dal tour operator dovranno essere improntate alla veridicità di quanto sostenuto nelle informative pubblicitarie.
- Si impegna a far partecipare il personale, i lavoratori, gli accompagnatori a seminari di aggiornamento e conoscenza sul patrimonio culturale e naturale del territorio da scoprire.
- All'interno di aree protette in particolare, si impegna a determinare gruppi di persone non superiori a 15 per non urtare il sensibile ciclo naturale.
- Si impegna a promuovere uno sviluppo turistico che costituisca il risultato dell'iniziativa locale, coinvolgendo, nelle diverse fasi di accompagnamento, alloggio, ristorazione ed approvvigionamento, operatori turistici locali.
- Si impegna a favorire l'integrazione sociale attraverso l'assunzione di persone in difficoltà del luogo e dei giovani, e le pari opportunità di impiego tra uomini e donne.
- Si impegna a promuovere il territorio tenendo conto della sensibilità dello stesso, agevolando gli afflussi in tali zone nei periodi di scarsa affluenza turistica.
- Gli spostamenti in loco dovranno essere effettuati principalmente mediante i trasporti collettivi, a piedi o in bicicletta.
- Ogni gruppo guidato o accompagnato da un veicolo non a motore (giri a cavallo, gruppi di immersione, gruppi di trekking, ecc...) deve essere non superiore a 15 unità.
- I luoghi da visitare devono essere selezionati cercando una discontinuità/alternanza per non incidere eccessivamente sulla capacità ricettiva massima del luogo stesso.
- Preferire luoghi e destinazioni già visitati anziché aprire le strade a nuovi percorsi.
- Nel visitare il luogo, essere e sentirsi coinvolto nel processo di riabilitazione del sito stesso.
- Evitare luoghi/destinazioni eccessivamente sensibili.
- La visita deve avere il minimo impatto negativo possibile sulle comunità autoctone nonché sugli altri visitatori.
- Evita la visita di luoghi naturali durante il delicato periodo della riproduzione animale.

- Si assicura che non rimangano rifiuti sul luogo visitato.
- Si impegna a raccogliere, sensibilizzando al contempo anche i clienti, anche eventuali rifiuti lasciati da altri.
- I tour vengono organizzati anche tenendo conto di fattori legati al traffico (ex evitando le ore di punta per le partenze o zone esageratamente congestionate).
- Si impegna a sensibilizzare i visitatori verso il rispetto del divieto di cibare gli animali e quello di toccarli/accarezzarli.
- Si impegna a sensibilizzare i visitatori verso l'acquisto di prodotti locali che non derivino da specie animali/naturali rare o in via di estinzione o oggetti di importanza culturale rilevante (ex: reperti storici o archeologici).
- Definisce in maniera chiara e precisa le condizioni contrattuali, le responsabilità a carico del cliente e quelle a carico proprio, ivi comprese le condizioni di pagamento e l'esistenza di eventuali penali.
- Esige anche dai diversi soggetti coi quali entra in contatto un approccio basato sulla condivisione della presente Carta, privilegiando, laddove possibile, quei contatti che condividono i suoi obiettivi ed operano secondo gli stessi criteri, stimolando nei suoi partner la scelta di un approccio coerente.
- Si impegna a segnalare gli eventuali abusi e inadempienze da parte di qualsiasi operatore turistico che intenda proporre viaggi in zone particolarmente sensibili sia dal punto di vista ambientale che sociale.

• **STABILIMENTI BALNEARI**

- Installazione di dispositivi per docce e rubinetti che offrano un miglior servizio ed un sostanziale risparmio di acqua e dell'energia necessaria per scaldarla.
- Sistemi di razionalizzazione e di recupero dell'acqua dolce per gli sciacquoni e per l'irrigazione.
- Invito rivolto ai clienti ad usare l'acqua senza sprechi.
- Divieto di utilizzo di shampooing/detersivi/detergenti sotto le docce che scaricano in mare.
- Incentivazione e vendita di prodotti detersivi (shampooing, creme solari, detersivi) "Ecologically friendly".
- Installazione di lampade a basso consumo in tutti i locali interni ed esterni.
- Installazione di pannelli fotovoltaici per la ricarica di piccoli apparecchi elettrici, ivi compresa la ricarica per le biciclette elettriche.
- Ricovero biciclette negli ambienti esterni.
- Utilizzo di veicoli esclusivamente non a motore per garantire la sicurezza ai bagnanti (es. no moto ad acqua, ecc..).
- Divulgazione di materiale informativo relativamente ai beni culturali ed ambientali della zona.

- Utilizzo, nella creazione di spazi verdi, di piante autoctone della zona.
- Creazione di angoli lettura per lo scambio di libri, riviste, quotidiani già letti.
- Disponibilità di pubblicazioni di vario genere sulle caratteristiche della zona.

• **AMMINISTRAZIONI LOCALI**

Gli Enti locali, in quanto indefettibili presenze per la realizzazione di un piano di accoglienza improntato alla qualità ed all'etica, dovrebbero tenere in considerazione i seguenti indicatori, determinando di comune accordo gli standard minimi necessari:

- Percentuale del numero di turisti-residenti in rapporto al numero di impianti di depurazione nei periodi di massimo afflusso e di minimo afflusso.
- Percentuale del numero di turisti-residenti in rapporto al quantitativo di smaltimento rifiuti solidi nei periodi di massimo afflusso e di minimo afflusso
- Percentuale del numero di turisti-residenti in rapporto alla richiesta e consumo idro-potabile nei periodi di massimo afflusso e di minimo afflusso.
- Casistica degli incidenti stradali per turismo (punte degli esodi pasquali, di Capodanno e di agosto).¹
- Percentuale del numero di letti/ricoveri in ospedale per abitante (ivi compresi i turisti) nei periodi di massimo afflusso e di minimo afflusso
- Percentuale del numero dei medici in rapporto alla popolazione (ivi compresi i turisti) nei periodi di massimo afflusso e di minimo afflusso
- Illuminazione notturna: km i strada illuminata in rapporto al totale, rigorosamente ad illuminazione a basso costo ed energia.
- Campagne di sensibilizzazione all'accoglienza delle popolazioni residenti.
- Percentuale delle strutture pubbliche (edifici, lidi, bagni pubblici, mezzi di trasporto, ecc..) accessibili anche ai turisti con diverse abilità.
- Uso strategico della segnaletica generale e specializzata (uniforme e chiara).
- Potenziamento e qualificazione dei punti di informazione anche attraverso l'istituzione di un numero verde.
- Istituzione di un Centro Medico con almeno un medico ed un infermiere raggiungibile 24h su 24h ognivilleggianti.
- Assicurare una puntualità dei mezzi pubblici di trasporto parti ad almeno il 50% delle corse e gestire i ritardi sotto la soglia dei 15 minuti.
- Predisposizione di aree per la sosta di bus e camper.
- Mettere a disposizione del Movimento dei Consumatori uno apposito spazio per l'attivazione di uno sportello a tutela e difesa del turista.

¹ Fonti ENEA

- Investire nella costruzione di parchi pubblici al servizio dei residenti e dei turisti della località.
- Investire nella costruzione di piste ciclabili che incentivino i propri cittadini ed ospiti all'utilizzo della bicicletta.
- Verificare la possibilità di istituire un eco-sportello al quale potranno rivolgersi tutti i cittadini, gestito direttamente o attraverso associazioni di volontariato.
- Collaborare con i diversi enti, pubblici o privati, incaricati del monitoraggio estivo delle acque di balneazione; tale monitoraggio dovrà essere effettuato almeno una volta ogni settimana.
- Promuovere la mobilità integrata, privilegiando l'uso della bicicletta e facilitando l'interscambio con la ferrovia, la viabilità ordinaria e autostradale e, laddove possibile, la navigazione fluviale.
- Attuare la raccolta differenziata secco/umido e promuovere, di concerto con la ditta incaricata del servizio, una campagna di sensibilizzazione ed informazione dell'utenza.
- Investire nel potenziamento del proprio impianto di depurazione al fine di migliorare ulteriormente gli standard nel trattamento delle acque.
- Continuare nella campagna di monitoraggio sulla qualità dell'aria - inquinamento atmosferico - nei punti a maggior densità di traffico della località.
- Stampare e divulgare a tutti i cittadini un periodico semestrale di educazione ambientale.
- Stampare il materiale promozionale della località con carta riciclata o carta senza cloro.

RUMORI

- Numero di veicoli privati in circolazione in rapporto alla popolazione.
- Numero di biciclette in circolazione in rapporto alla popolazione.
- Numero di mezzi pubblici in circolazione e relativa capacità di trasporto.
- Numero di pedoni in circolazione in rapporto alla popolazione.
- Numero di veicoli elettrici circolanti in rapporto alla totalità.
- Km di strade preferenziali per i mezzi pubblici in rapporto alla totalità.
- Numero di km di piste ciclabili per abitante.
- Numero di km di strade pedonalizzate per abitante.
- Numero di parcheggi sotterranei in proporzione al numero di vetture in circolazione.
- Numero di parcheggi per ogni unità abitativa.
- Numero di parcheggi – interscambio.
- Numero di aree attrezzate per il parcheggio di Bus/Autobus/Camper /Caravan.

SPRECHI

- Percentuale delle strutture attrezzate per il riciclo.
- Percentuale dei punti di raccolta differenziata dei rifiuti per km².
- Numero di centraline per il controllo delle emissioni di scarico ogni km².
- Percentuale di rifiuti prodotti annualmente per persona.
- Percentuale dei rifiuti riciclati (privatamente o pubblicamente).
- Numero di punti di raccolta differenziata per abitante.
- Distanza in m² della popolazione da punti di raccolta differenziata.

VERDE PUBBLICO

- Percentuale di aree verdi in rapporto alla popolazione residente.
- Superficie di aree naturali ben conservate in rapporto alla superficie totale delle aree naturali.
- Percentuale di siti culturali nei giorni festivi in rapporto al numero di siti culturali totali.
- Percentuale di manifestazioni folkloristiche tradizionali in rapporto al numero totale di manifestazioni organizzate sul territorio.
- M² di verde pubblico per abitante.
- Numero di alberi ad alto fusto per abitante.
- Accessibilità al verde pubblico (lontano dalle grandi arterie, servito da mezzi pubblici...).
- Numero di km di piste ciclabili per abitante.
- Numero di km di strade pedonalizzate per abitante.
- Numero di parchi attrezzati per attività ludiche dei bambini in rapporto al numero degli utenti (0-5 anni).
- Numero di zone verdi attrezzate per attività sportive (campetti da calcio, basket, ecc..).

• SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: MONITORAGGIO

- Almeno due volte all'anno vengono organizzati incontri per monitorare il grado di soddisfazione dei clienti tramite:
 - osservazione diretta e monitorata dei comportamenti/esigenze dei clienti.
 - interviste dirette coi clienti.
 - organizzazione di gruppi di analisi rappresentativi del mercato di riferimento.

- definizione di questionari/schede –cliente.
- definizione di una scheda del cliente da consegnare all'arrivo e ritirare alla partenza.
- istituzione e successiva consultazione di un "libro dei clienti" o di un formulario.
- istituzione di formulari per eventuali osservazioni/suggerimenti da parte dei clienti.
- spunti/modifiche/innovazioni da effettuarsi dietro suggerimento della stampa specializzata.
- incontri, scambi di informazioni con i Visitors Information Centers.
- risposte a lettere o telefonate dei clienti.
- L'azienda si impegna a effettuare incontri con altri organismi legati al settore per discussioni incrociate relative all'identificazione di buone pratiche per la soddisfazione del cliente.
- Invia al cliente, alla fine del soggiorno, una lettera personalizzata di ringraziamento.