

Linee Guida per la concessione d'uso del marchio "Qualità Parco APAM" agli operatori economici turistici

Articolo 1. Premessa

1.1 Le presenti Linee Guida, in attuazione della deliberazione del Consiglio dell'Ente di gestione delle Aree Protette Alpi Marittime (di seguito APAM) n. 46/2024, disciplinano l'ampliamento dell'ambito di assegnazione del marchio "Qualità Parco APAM" che può essere concesso alle strutture ricettive e della ristorazione e ai servizi per il turismo, oltre che a prodotti agroalimentari e artigianali.

Le imprese del territorio aderenti ai processi di qualificazione del turismo e dei prodotti locali contribuiscono infatti nel loro insieme a costituire un fronte unico di valorizzazione dell'area basato sull'identità del territorio e sulla salvaguardia dell'ambiente, conferendo un valore aggiunto agli abitanti ed ai visitatori delle Aree Protette Alpi Marittime. L'ampliamento dell'ambito di assegnazione del marchio "Qualità Parco APAM" nasce quindi in relazione a tale **processo unitario di valorizzazione territoriale** e alla necessità di garantire una **comunicazione chiara, univoca ed efficace** nei confronti dei fruitori.

Articolo 2. Convergenza con la Fase II della Carta Europea del Turismo Sostenibile

2.1 La Carta Europea del Turismo Sostenibile (di seguito CETS) è un metodo europeo di governance partecipata che mira a promuovere il turismo sostenibile, strutturare le attività delle aree protette in ambito turistico e favorire, attraverso una maggiore integrazione e collaborazione con tutti i soggetti interessati, compresi gli operatori turistici locali, e l'elaborazione di un'offerta di turismo compatibile con le esigenze di tutela della biodiversità nelle Aree protette.

La CETS prevede una Fase I, corrispondente all'assegnazione della Carta del Turismo da parte di Europarc Federation alle Aree protette, e una Fase II, in base alla quale l'Area protetta certificata va a definire un rapporto di collaborazione triennale con singoli operatori turistici con attribuzione alla struttura o al servizio di un marchio di riconoscimento che ne segnala l'adesione alla CETS.

Nel 2001 il Parco delle Alpi Marittime fu il primo parco italiano ad adottare la CETS e tale percorso, con il passaggio all'Ente di gestione delle Aree Protette delle Alpi Marittime, è proseguito nel tempo coinvolgendo anche i territori del Parco del Marguareis e delle riserve gestite dall'Ente stesso. Congiuntamente al Parc du Mercantour, l'Ente di gestione delle Aree Protette delle Alpi Marittime ha ottenuto il rinnovo della Carta per il quinquennio 2023-2027.

2.2 La concessione d'uso del marchio "Qualità Parco APAM" alle strutture e ai servizi per il turismo è contestuale al conseguimento del **Certificato di Adesione dell'operatore alla Carta Europea del Turismo Sostenibile**.

Per gli operatori turistici non è possibile ottenere la concessione d'uso del marchio senza l'adesione alla Fase II della CETS, né è possibile ottenere il Certificato di Adesione alla CETS senza divenire concessionari del marchio "Qualità Parco APAM".

Il presente Regolamento si fonda pertanto sul Sistema di adesione alla Fase II della CETS e sui relativi disciplinari approvati a livello nazionale da Federparchi.

Articolo 3. Condizioni di accesso degli operatori

3.1 Nell'ambito del presente Regolamento si considerano operatori turistici locali, le imprese ascrivibili alle categorie delle "**Strutture Ricettive**", ovvero strutture alberghiere e complementari (campeggi, B&B, rifugi, ostelli, affittacamere, agriturismi, etc...), delle "**Strutture della Ristorazione**" (ristoranti, pizzerie, bar, strutture analoghe della somministrazione alimentare) e delle "**Professioni turistiche e altri servizi per il turismo**".

3.2 Può aderire alla CETS Fase II l'operatore turistico che,

1. ha **sede operativa o svolge la propria attività nei Comuni delle Aree Protette Alpi Marittime** come di seguito specificato.
 - a. All'intero territorio dei seguenti comuni Aisone, Briga Alta, Chiusa di Pesio, Entracque, Ormea, Roaschia, Valdieri e Vernante e nel perimetro delle varie Riserve naturali situate nei comuni di Bene Vagienna, Camerana, Frabosa Soprana, Mondovì, Montezemolo, Morozzo, Rocca de' Baldi, Saliceto e Villar San Costanzo.
 - b. Nel caso delle Riserve naturali l'ente parco, a insindacabile giudizio, potrà valutare eventuali richieste provenienti da operatori turistici situati nel territorio dei comuni delle Riserve, anche fuori dai confini delle stesse;
2. osserva la **legislazione vigente**;
3. ha già realizzato alcune azioni di sostenibilità definite come **prerequisiti obbligatori**. Gli elenchi dei prerequisiti obbligatori sono riportati nell'Allegato 1a "Disciplinare per strutture ricettive e strutture della ristorazione" e nell'Allegato 1b "Disciplinare per professioni turistiche e altri servizi per il turismo" (pubblicazione che avverrà nel 2026);
4. prende parte ai Forum promossi dall'Area Protetta nell'ambito della CETS. Questa partecipazione deve essere attiva, a titolo individuale oppure attraverso un'associazione.

3.3 Il Certificato di Adesione alla CETS e il marchio "Qualità Parco APAM" vengono assegnati a singoli operatori e non ad organizzazioni, ad esclusione delle cooperative o associazioni afferenti alle Professioni Turistiche e ad altri servizi per il turismo; questo significa che, in presenza di una società a cui appartengono più operatori, essa non potrà ottenere il marchio come società, ma dovrà essere certificato ogni singolo operatore associato, con la propria denominazione commerciale.

Articolo 4. Il Programma delle Azioni

4.1 L'operatore turistico che intende richiedere il marchio "Qualità Parco APAM" decide di assumersi per il triennio successivo una serie di impegni volontari, finalizzati a migliorare la qualità e la sostenibilità della propria offerta turistica. Tali impegni vengono formalizzati in un **Programma delle Azioni di durata triennale concordato con l'ente**.

4.2 Le azioni possono essere riconducibili a tre specifiche macroaree:

Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente 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 ed efficace;
- 1.4. Lavorare congiuntamente con altri operatori turistici locali nel Parco.

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.

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.

4.3 Gli Allegati 1a "Disciplinare per strutture ricettive e strutture della ristorazione" e 1b "Disciplinare per professioni turistiche e altri servizi per il turismo" (pubblicazione nel 2026) contengono la lista indicativa dei prerequisiti obbligatori delle azioni volontarie suddivisi per macroarea.

Ciascun operatore può decidere di realizzare azioni volontarie corrispondenti a quelle identificate da APAM oppure proporre altre, la cui accettazione è subordinata ad una valutazione della loro congruenza da parte dell'Ente e, successivamente, del verificatore.

4.4 Il Programma delle Azioni include:

- le azioni già messe in atto e segnalate negli Allegati 1a o 1b come **prerequisiti obbligatori**;
- almeno un'azione volontaria di miglioramento per macroarea, nuova rispetto a quelle già realizzate.

Il Programma delle Azioni deve essere compilato da ogni singolo operatore. Se l'operatore è già certificato con un sistema di gestione di qualità (ISO 9001, ...) e/o ambientale (EMAS, ISO 14001, Ecolabel, Marchio del Parco) garantito da un ente accreditato o dall'ente di gestione delle Aree Protette Alpi Marittime, l'operatore può indicare nel Programma d'Azione alcune delle azioni inserite nel piano di miglioramento della certificazione di cui è già in possesso.

4.5 Per tutta la durata del Programma delle Azioni, l'operatore si impegna al monitoraggio e all'autovalutazione, e ad inviare al parco un **breve resoconto annuale delle azioni svolte e dei progressi raggiunti**.

Articolo 5. L'accordo di collaborazione

5.1 Da parte sua, l'Ente di gestione delle Aree Protette Alpi Marittime si impegna a supportare gli operatori turistici del proprio territorio che desiderano incrementare le proprie azioni a favore del

turismo sostenibile, formalizzando il proprio specifico impegno nei confronti di ogni singolo operatore attraverso l'accordo di collaborazione.

L'accordo di collaborazione include:

- le azioni previste dall'operatore nel Programma delle Azioni;
- gli impegni assunti dall'Ente verso tutti gli operatori che aderiscono alla Fase II della CETS e di seguito elencati;
- ulteriori impegni assunti dall'Ente verso il singolo operatore.

5.2 APAM, nell'ambito dell'attuazione della propria strategia per lo sviluppo del turismo sostenibile, si impegna a:

1. realizzare attività di promozione degli operatori aderenti, dando loro adeguata visibilità nei centri visitatori e nei punti di informazione, così come in specifici materiali di comunicazione e nelle pubblicazioni dell'Area Protetta. In particolare, procederà a predisporre all'interno del sito del marchio (www.qualitàparcoapam.it) una sezione dedicata alla CETS - Fase II, unitamente alla descrizione e alla localizzazione di tutte gli operatori certificati e di un *banner* di re-indirizzo a questa sezione nella *homepage*;
2. organizzare almeno un evento di formazione ogni anno specificamente rivolto agli operatori che hanno ottenuto la certificazione CETS – Fase II;
3. mettere a disposizione degli operatori aderenti materiale promozionale del Parco, informazioni relative alle attività dell'Area Protetta, aggiornamenti sullo stato d'avanzamento del Piano di Azioni CETS, statistiche sui flussi dei visitatori e altre informazioni di interesse turistico;
4. predisporre un breve questionario finalizzato a monitorare la soddisfazione degli ospiti riguardo all'esperienza di visita nell'Area Protetta ed ai servizi offerti dal territorio. I dati così raccolti saranno utilizzati per trarre spunti di miglioramento;
5. promuovere gli operatori certificati in occasione di convegni, fiere di settore e altri eventi;
6. promuovere gli operatori che hanno ottenuto la certificazione CETS - Parte II nell'ambito della Rete Europea delle Aree Protette di EuroParc Federation, anche attraverso la partecipazione – qualora vi sia l'occasione - a progetti internazionali di cooperazione;
7. considerare l'adesione alla CETS come un requisito di premialità negli eventuali bandi o linee di sovvenzione gestiti dall'Area Protetta;
8. impegnarsi a richiedere il rinnovo della CETS ogni 5 anni;
9. essere attivo nella rete dei Parchi CETS in modo da facilitare e promuovere la circolazione delle informazioni tra gli operatori CETS (sia nazionale sia europea).

Articolo 6. Iter di richiesta e di concessione

6.1 La manifestazione di interesse. L'azienda che intende avanzare la propria richiesta di adesione alla Fase II della CETS deve inviare la propria manifestazione di interesse, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito dell'ente all'indirizzo

<https://www.areeprotettealpimarittime.it/media/1269a467.pdf>

La manifestazione va recapitata presso:

Ente di Gestione delle Aree Protette Alpi Marittime, piazza Regina Elena 30, 12010 Valdieri (CN). Documenti e moduli compilati possono essere inoltrati via raccomandata con ricevuta di ritorno o posta certificata: apam@pec.areeprotettealpimarittime.it

Può essere prevista una data ultima di invio delle manifestazioni di interesse, definita di anno in anno dall'Ente di gestione delle Aree Protette e opportunamente comunicata.

6.2 La stipula del Piano delle Azioni e dell'Accordo di collaborazione. Il referente APAM prende appuntamento con l'operatore turistico per:

- verificare il possesso dei prerequisiti obbligatori previsti dai Disciplinari;
- concordare il Programma delle Azioni dell'operatore;
- concordare la bozza dell'Accordo di collaborazione.

L'azienda invia tramite pec all'indirizzo apam@pec.areeprotettealpimarittime.it il Programma delle Azioni firmato e corredato di marca da bollo, visura camerale e fotocopia del documento di identità del legale rappresentante.

L'Accordo di collaborazione viene quindi sottoposto all'esame della Commissione di gestione del Marchio "Qualità Parco APAM" definita nell'art. 7 del presente documento e, una volta approvato, viene firmato dal Direttore dell'Ente.

6.3 L'invio della candidatura a Federparchi. Entro il 30 settembre di ogni anno, l'Ente di gestione delle Aree Protette Alpi Marittime sottopone via mail il Piano di Azioni e l'Accordo di collaborazione a Federparchi, mettendo in copia conoscenza l'operatore.

6.4 La verifica. La verifica ha lo scopo di accertare la veridicità dei prerequisiti obbligatori dichiarati e degli impegni assunti nel Programma delle Azioni.

Deve avvenire durante il periodo di attività dell'operatore, nel caso di strutture ricettive. La verifica verrà svolta da un verificatore selezionato fra i referenti CETS di un altro Parco certificato CETS, opportunamente formato. La data della verifica per l'assegnazione del riconoscimento viene concordata telefonicamente e successivamente confermata via mail dall'Ente di gestione delle Aree Protette Alpi Marittime al richiedente con un minimo di due settimane di preavviso. In assenza di comunicazione di eventuali esigenze di variazioni nei sette giorni successivi alla spedizione della mail suddetta, la data si ritiene tacitamente confermata. Quale preparazione della verifica, l'operatore dovrà reperire la documentazione richiesta dai prerequisiti obbligatori, in modo che essa sia di facile accesso e consultazione durante la verifica.

Il verificatore potrà approvare il Programma di Azioni comunicando eventuali prescrizioni (indicazioni obbligatorie) e/o suggerimenti (indicazioni facoltative). A fronte di prescrizioni, l'operatore può ottenere la certificazione ma si impegna, entro un tempo stabilito dall'Ente Parco, a produrre uno o più documenti, oppure ad agire su uno dei fattori indicati. Il suggerimento, invece, rappresenta un consiglio, di applicazione facoltativa, con finalità di stimolo ad un ulteriore miglioramento. Le prescrizioni ed, eventualmente, i consigli dovranno essere inseriti nel Programma delle Azioni.

6.5 L'assegnazione del Certificato di Adesione dell'operatore alla CETS e la contestuale concessione d'uso del marchio "Qualità Parco APAM". L'Ente Parco, successivamente al risultato della Verifica e a relativa delibera di Federparchi può decidere se attribuire o meno la Certificazione all'operatore.

L'Ente di gestione delle Aree Protette Alpi Marittime, essendo unico responsabile dell'assegnazione della Certificazione CETS Fase II assume tale decisione in via autonoma e senza vincoli rispetto al risultato della verifica, sebbene tale risultato debba essere preso in seria considerazione.

Il Direttore dell'Ente invia comunicazione ufficiale all'operatore per la concessione in uso del Marchio e l'assegnazione del Certificato di Adesione alla CETS.

6.6 Consegna del Certificato e dei file grafici. L'Ente Parco, consegna agli operatori meritevoli il Certificato di Adesione alla CETS se possibile nel corso di una cerimonia pubblica in modo da dare la massima rilevanza all'evento e visibilità agli operatori stessi. Il Certificato potrà essere realizzato su carta o altri supporti o materiali a scelta dell'ente di gestione delle Aree Protette Alpi Marittime.

Contestualmente consegna le targhe serigrafate con i loghi del marchio Qualità Parco APAM e dei partner Europarc - da apporre presso la sede aziendale - e invia i relativi file vettoriali e il Manuale d'uso del Logo.

6.7 Le Verifiche periodiche. Le verifiche periodiche di mantenimento hanno lo scopo di accertare la continua e conforme attuazione del Programma d'Azione. Inoltre viene controllato l'uso corretto dell'attestato e dei marchi. La verifica viene svolta dal referente CETS di APAM che si rende comunque disponibile a supportare e/o ad effettuare sopralluoghi presso gli operatori in caso di richiesta/necessità.

Articolo 7. Commissione di gestione

7.1 Ai fini di garantire la corretta concessione del suddetto riconoscimento, come già previsto nell'art. 9 del Regolamento d'uso del marchio "Qualità Parco APAM" le domande degli operatori saranno esaminate dalla Commissione di gestione, di seguito per brevità denominata Commissione, composta da tre membri:

1. il Direttore dell'Ente di Gestione, o suo delegato, con la funzione di Presidente della Commissione;
2. un Rappresentante nominato dal Consiglio dell'Ente;
3. un Rappresentante nominato dalla Consulta per la promozione del territorio.

7.2 La Commissione dispone di un proprio Regolamento interno approvato dalla Commissione stessa.

7.3 La Commissione:

- verifica la documentazione fornita dall'operatore;
- sovrintende e vigila sulla corretta applicazione e sul rispetto del presente Regolamento e dei disciplinari, del manuale d'uso del Marchio;
- nel caso di operatori del settore agroalimentare e artigianale esprime la valutazione di idoneità in merito al diritto all'uso del Marchio da parte dell'impresa; nel caso di operatori turistici ha facoltà di approvare o proporre modifiche alla bozza di Accordo di Collaborazione con l'operatore.

7.4 Per qualsiasi adempimento di natura tecnica, la Commissione ha la facoltà di avvalersi di esperti interpellati all'occorrenza, in base alla natura delle questioni trattate. Tali soggetti avranno il compito di:

- formulare pareri motivati di natura tecnica su ciascuna delle questioni che vengano loro sottoposte dalla Commissione;
- dare esecuzione alle deliberazioni di natura tecnica adottate dal Consiglio, con particolare riguardo alle modifiche, integrazioni e/o aggiornamenti dei disciplinari di produzione.
- esprimere parere in fase di istruttoria circa l'idoneità in merito al diritto all'uso del Marchio da parte dell'impresa e in merito all'approvazione della bozza di Accordo di Collaborazione, qualora abbiano funzione di delegato all'interno della commissione stessa.

Articolo 8. Costi

Per l'ottenimento e il mantenimento del riconoscimento l'operatore non ha da sostenere costi salvo quelli relativi alla presentazione della domanda.

Articolo 9. Utilizzo del marchio "Qualità Parco APAM"

9.1 Il Marchio è concesso in uso esclusivamente dall'Ente di Gestione. L'operatore deve riconoscere ad APAM tutti i diritti dell'utilizzo del logo, in particolare quelli sul *copyright*.

9.2. Il Marchio deve essere riprodotto dal beneficiario secondo le specifiche tecniche contenute nel Manuale d'uso che verrà allegato al provvedimento di concessione del marchio, unitamente alle versioni digitali dello stesso.

9.3 Il Marchio deve sempre essere associato al marchio d'impresa ovvero alla denominazione della stessa.

9.4 È vietato l'uso di segni distintivi che possano trarre in inganno terzi sul significato e sul simbolo del Marchio, secondo quanto previsto dalle normative nazionali e comunitarie vigenti in materia.

Articolo 10. Utilizzo del logo EUROPARC

10.1 Gli operatori che ottengono il Certificato di Adesione alla CETS acquisiscono il diritto ad utilizzare anche il seguente logo della Carta che li rende riconoscibili all'interno della rete europea del turismo sostenibile nelle Aree Protette:



10.2 Le condizioni di seguito riportate si riferiscono all'utilizzo della *Corporate Identity* della Carta Europea (definita ed aggiornata da Europarc), in tutte le sue forme, incluso l'utilizzo del logo e del Certificato di adesione. L'operatore è responsabile del modo in cui veicola il logo della Carta;

L'operatore deve:

- riconoscere ad Europarc Federation tutti i diritti dell'utilizzo del logo, in particolare quelli sul *copyright*;
- rispettare le regole per l'utilizzo del logo stabilite da Europarc e Federparchi che verranno allegare al provvedimento di concessione del marchio, unitamente alle versioni digitali del logo;
- utilizzare (compatibilmente con la propria strategia di marketing già in essere) il logo della CETS nel proprio materiale informativo e promozionale (opuscoli, pagine web, merchandising, social network, ...).
- veicolare il logo della CETS solo per l'operatore effettivamente certificato;
- promuovere e veicolare l'utilizzo del logo in nessun modo che sia illegale, diffamatorio, falso o equivoco, che possa confondere l'ospite e che vada contro la strategia di turismo sostenibile promossa dall'Ente Parco; inoltre, in nessun modo che metta in discussione l'integrità di Federparchi/Europarc Italia ed Europarc Federation o che in qualche modo trasgredisca i diritti di proprietà intellettuale o qualsiasi altro diritto di qualche ente o persona.

10.3 Se per motivi indipendenti dalla volontà di APAM, nel corso dei tre anni l'adesione alla CETS non fosse rinnovata, l'operatore potrà mantenere la propria adesione (con tutti gli impegni e i benefici che comporta) sino alla conclusione del periodo di validità dell'Accordo di Collaborazione (3° anno solare), ma successivamente non le sarà concesso l'utilizzo del logo, poiché solo un'area protetta certificata CETS Fase I può concedere la certificazione CETS Fase II. In tal caso il logo della Carta non dovrà più essere utilizzato sulla stampa di nuovo materiale e essere rimosso subito da web e social network; potrà essere mantenuto, fino ad esaurimento scorte, sul materiale stampato prima del mancato rinnovo della Carta.

Articolo 11. Validità e Rinnovo

11.1 La certificazione ha la durata di **3 anni** (solari) a partire dall'anno della prima concessione. La Certificazione può essere rinnovata, ripetendo l'intero percorso, ovvero mediante la stesura di un Programma delle Azioni aggiornato e di un Accordo di collaborazione aggiornato.

11.2 Le domande per il rinnovo dell'attestazione devono essere presentate dall'operatore a APAM **entro il 30 giugno** dell'anno di scadenza della certificazione secondo le modalità previste per la manifestazione di interesse (art 6.1).

Le domande per il rinnovo dell'attestazione devono essere presentate via pec da APAM a Federparchi entro il 30 settembre dell'anno di scadenza della certificazione.

11.3 Nel caso in cui APAM, nel corso dei 3 anni di validità, per motivi da esso indipendenti non ottenesse, a scadenza, il rinnovo alla CETS, l'operatore potrà mantenere la propria adesione (con gli impegni e i benefici che comporta) finché non finirà il periodo di validità dell'Accordo di Collaborazione, ma non sarà possibile nessun ulteriore rinnovo.

11.4 APAM e Federparchi-Europarc Italia hanno la facoltà di aggiornare i requisiti per l'assegnazione dell'attestazione. Nel caso vengano apportate modifiche sostanziali al Sistema di Adesione, l'Ente Parco provvederà a:

- informare gli operatori interessate;
- specificare la data effettiva da cui i cambiamenti entreranno in vigore.

Gli operatori che hanno già ricevuto il riconoscimento dovranno adeguarsi ai nuovi requisiti entro la visita di verifica successiva all'entrata in vigore dei nuovi requisiti o comunque secondo una tempistica da convenire con APAM. L'operatore ha altresì il diritto di rinunciare all'utilizzo del riconoscimento nel caso in cui non ritenga di adeguare il proprio sistema ai cambiamenti del Sistema di Adesione.

Articolo 12. Revoca, sospensione e sanzioni

12.1 Nel caso in cui, in un'azienda cui siano stati concessi il Certificato di Adesione alla CETS e l'uso del marchio "Qualità Parco APAM", vengano accertate irregolarità in fase di controllo, l'operatore sarà sottoposto a sanzioni diverse in base alla natura dell'illecito, specificate nei commi seguenti, fatte salve le sanzioni previste per legge in caso di specifiche ipotesi di illecito amministrativo o penale.

12.2 Viene comminata una sanzione di sospensione, per periodi variabili da sei mesi a due anni, per atti accertati durante le azioni di controllo messe in atto dagli organi di controllo nei confronti dei concessionari, in relazione a:

- mancato rispetto delle indicazioni fissate da APAM in merito all'utilizzazione del Marchio e del logo della Carta nell'ambito commerciale;
- mancato rispetto di vincoli fondamentali riportati nell'Accordo di Collaborazione;
- false dichiarazioni relative ai prerequisiti obbligatori inseriti nel Programma delle Azioni e/o false documentazioni predisposte nell'ambito delle attività di autocontrollo previste dal Programma delle Azioni

12.3 La revoca del diritto di utilizzo del Marchio e del logo della Carta è prevista nei casi seguenti:

- al termine del periodo di sospensione comminato ai sensi del precedente comma qualora sussistano ancora le cause che hanno determinato la sospensione stessa;
- l'azienda concessionaria non abbia rispettato i tempi di sospensione stabiliti o si sia resa responsabile, entro un periodo di tre anni in seguito alla sospensione ai sensi del precedente comma, di ulteriori violazioni tra quelle riportate all'interno del medesimo comma;
- l'azienda concessionaria abbia commesso le violazioni nel seguito riportate:
 - pubblicità ingannevole;
 - mancato rispetto della normativa;
 - frode;

- ostacolo o impedimento allo svolgimento delle verifiche previste dalle presenti Linee Guida

12.4 Qualora il Marchio venisse utilizzato in maniera non conforme alle norme previste nelle presenti Linee Guida, APAM potrà procedere alla revoca immediata della concessione del Marchio, riservandosi di richiedere il risarcimento per tutti gli eventuali danni patrimoniali e di immagine.

12.5 Ogni provvedimento di sospensione o revoca dovrà essere comunicato a Federparchi-Europarc Italia. La Commissione di gestione dovrà redigere una descrizione delle ragioni che hanno portato alla sospensione o revoca della Certificazione.

12.6 Entro 60 giorni dalla sospensione e dalla revoca l'operatore è tenuto a dare seguito al provvedimento.

Articolo 13. Controversie

13.1 Ogni controversia nascente o comunque collegata alle presenti Linee Guida, comprese quelle relative alla sua interpretazione, validità, efficacia, esecuzione, dovrà essere oggetto di un tentativo di conciliazione ai sensi del D. Lgs n. 28 del 4 marzo 2010.

Articolo 14. Entrata in vigore

14. 1 Le presenti Linee Guida entreranno in vigore al momento della sua approvazione con atto del competente organo.

Articolo 15. Norme transitorie

15. 1 Le domande di adesione da parte delle **“Professioni turistiche e altri servizi per il turismo”** saranno esaminate a partire dal 2026, a seguito della pubblicazione del relativo disciplinare (Allegato 1b).

Allegati al Regolamento

- Allegato 1a: Disciplinare – Strutture ricettive e ristorazione
- Allegato 1b: Disciplinare – Professioni turistiche e altri servizi per il turismo (pubblicazione nel 2026)
- Allegato 2: Template Programma delle azioni
- Allegato 3: Template Accordo di collaborazione

Allegato 1a

CARTA EUROPEA PER IL TURISMO SOSTENIBILE NELLE AREE PROTETTE

Fase II – Operatori Turistici

DISCIPLINARE PER LE STRUTTURE RICETTIVE E DELLA RISTORAZIONE

Il presente Disciplinare fa riferimento ai seguenti operatori turistici:

- **“Strutture Ricettive”**, ovvero strutture alberghiere e complementari: campeggi, B&B, ostelli, rifugi, affittacamere, agriturismi, ...
- **“Strutture della Ristorazione”**: Ristoranti, Pizzerie, Bar, Agriturismi e strutture analoghe della somministrazione alimentare

I prerequisiti obbligatori

Al fine di poter presentare la domanda di adesione alla CETS l'operatore turistico deve dimostrare di aver già messo in atto tutte le seguenti azioni, suddivise per macroarea.

1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente Parco.

- Registrare dati non sensibili dei clienti (giorni di permanenza, provenienza, età, motivo del soggiorno) e renderli disponibili all'Ente Parco, se richiesto.
- Integrare il questionario di gradimento della struttura con domande relative alla soddisfazione del cliente riguardo l'Area Protetta, l'efficacia dell'informazione sull'Area Protetta fornita ai propri clienti, i servizi presenti sul territorio
- Sviluppare azioni di monitoraggio delle lamentele e dei suggerimenti dei clienti al fine di migliorare la qualità dei servizi, eventualmente integrato al questionario di cui sopra.
- Partecipare a corsi di formazione relativi alla gestione del turismo, al turismo sostenibile o all'area naturale protetta
- Essere iscritti alla newsletter delle Aree Protette Alpi Marittime
- Disporre di materiale informativo di base per dare il benvenuto ai clienti in varie lingue

- Disporre di una bacheca (o similare) con informazioni pratiche e aggiornate riguardo all'area naturale protetta
- Avere sempre a disposizione materiale informativo sull'area protetta e sul territorio circostante (opuscoli, cartine e guide) in distribuzione o in consultazione per i clienti
- Disporre di strumenti di fruizione delle informazioni sull'area protetta adatte a persone diversamente abili
- Promuovere tra i propri clienti iniziative realizzate da operatori turistici concessionari del marchio "Qualità Parco APAM" e dall'area protetta.
- Mantenere una visibilità in rete della propria impresa (sito web, pagine social,...) che contenga anche una corretta ed efficace informazione sull'Area Protetta
- Mantenere i contatti con i propri clienti attraverso l'invio di newsletter, notizie sul territorio, promozioni
- Far parte del Forum Permanente del Turismo Sostenibile dell'area naturale protetta certificata con la CETS alla quale appartiene

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.

- Effettuare un monitoraggio del consumo di energia della propria struttura e rendere i dati disponibili all'area protetta
- Realizzare un monitoraggio del consumo di acqua nella propria struttura e rendere i dati disponibili all'area protetta
- Effettuare correttamente la raccolta differenziata e comunicare ai propri clienti le modalità e gli spazi per i giusti conferimenti
- Realizzare manutenzione periodica e preventiva sui requisiti di sicurezza degli impianti termici e le verifiche sulle emissioni in atmosfera
- Smaltire attraverso ditte autorizzate gli oli/grassi di frittura
- Informare il personale di cucina e gli addetti alle pulizie sulle modalità di raccolta differenziata dei rifiuti, sulla gestione dei prodotti pericolosi, e sul consumo responsabile dell'acqua e dell'energia

3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio.

- Per le strutture ricettive che offrono servizio di colazione: garantire tutto l'anno ai propri clienti la possibilità di trovare almeno un prodotto a marchio "Qualità Parco APAM" a colazione. Per le strutture della ristorazione: garantire tutto l'anno la presenza nel proprio menù, di piatti contenenti almeno due prodotti a marchio.
- Offrire prodotti di stagione nel proprio menù
- Per le strutture che hanno facoltà di vendere prodotti agroalimentari: rivendere almeno due prodotti a marchio "Qualità Parco APAM"
- Fornire informazioni ai visitatori riguardo ai produttori a marchio "Qualità Parco APAM" presenti sul territorio, ai punti vendita dei prodotti a marchio e ai mercati locali.
- Fornire ai clienti i recapiti diretti di almeno due Guide Parco operative sul territorio della struttura
- Dare informazioni sulle buone norme comportamentali da mantenere nell'Area Protetta
- Fornire informazioni sul trasporto pubblico nel proprio materiale promozionale e informativo

- Disporre di materiale informativo su sentieri, percorsi e luoghi da visitare nelle vicinanze della propria struttura, senza la necessità di utilizzare il veicolo privato

Le azioni volontarie di miglioramento

Il Programma delle Azioni di ciascun operatore deve includere almeno 1 azione volontaria di miglioramento per macroarea, nuova rispetto a quelle già realizzate o in atto.

Ciascun operatore può decidere di realizzare azioni volontarie corrispondenti a quelle identificate dall'Ente Parco e di seguito riportate, oppure proporre altre, la cui accettazione è subordinata ad una valutazione della loro congruenza da parte dell'Ente e, successivamente del verificatore.

1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente Parco.

- Fornire i dati reali di occupazione della struttura alle entità che li richiedano, privati dei dati sensibili
- Collaborare con entità pubbliche e private del territorio per la somministrazione di questionari ai clienti e/o rispondendo a un questionario sulle caratteristiche dei clienti
- Lavorare con operatori turistici specializzati per attirare nuove tipologie di clienti
- Promuovere la formazione costante del proprio personale
- Certificare la propria impresa con un sistema di qualità riconosciuto
- Garantire l'accessibilità della propria struttura alle esigenze di tutti i clienti
- Offrire servizi in varie lingue
- Disporre di una biblioteca tematica con pubblicazioni sull'area naturale protetta e sui suoi valori naturali e culturali
- Accreditare la propria struttura come Punto di Informazione dell'area naturale protetta
- Elaborare materiale informativo proprio per i clienti
- Promuovere attività e materiale per l'interpretazione dell'ambiente circostante alla struttura
- Integrare i propri servizi con quelli di altri operatori economici turistici della zona per creare pacchetti turistici e per commercializzarli
- Offrire sconti ai clienti che ritornano e a coloro che portano nuovi clienti
- Promuovere la destagionalizzazione dell'offerta
- Essere presente con la propria struttura nella promozione effettuata congiuntamente con gli enti pubblici del territorio
- Partecipare alle attività di promozione effettuate dalle associazioni turistiche alle quali appartiene
- Stimolare i clienti ad adottare comportamenti virtuosi per ridurre l'impatto del proprio soggiorno (nudges)
- Stimolare il coinvolgimento dei clienti nei progetti di citizen science (scienza partecipata) promossi dall'area protetta.

- Essere socio e partecipare attivamente nelle associazioni turistiche e territoriali della propria area naturale protetta

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.

- Utilizzare energia elettrica proveniente esclusivamente da rinnovabili
- Aderire a una Comunità Energetica Rinnovabile locale
- Migliorare la classe energetica degli edifici aziendali
- Attuare interventi di efficientamento energetico della struttura, anche senza raggiungere una riduzione della classe energetica complessiva.
- Sostituire strumentazione obsoleta con nuovi apparecchi a maggior efficienza energetica e/o utilizzare elettrodomestici a basso consumo
- Sostituire mezzi di trasporto con mezzi elettrici o ibridi
- Modificare i flussi di lavoro o i servizi offerti al fine di ridurre il consumo di energia
- Sostituire le lampade a incandescenza con lampade a led e/o a basso consumo
- Installare interruttori con timer
- Installare fotocellule per l'illuminazione automatica
- Installare un sistema di spegnimento dell'energia elettrica con chiavi - chip card nelle stanze
- Disporre di un sistema di condizionamento e di riscaldamento per zone indipendenti
- Installare termostati nelle stanze
- Installare dispositivi di risparmio dell'acqua
- Utilizzare sistemi per mantenere l'acqua della piscina da un anno all'altro, evitando di doverla riempire ogni anno
- Utilizzare un circuito chiuso di depurazione della piscina e di copertura per la notte o in inverno
- Realizzare un impianto idraulico per il riutilizzo delle acque grigie
- Utilizzare specie autoctone nel proprio giardino
- Immagazzinare e canalizzare l'acqua piovana per la sua utilizzazione come acqua da irrigazione
- Utilizzare sistemi di irrigazione a basso consumo come impianti a goccia o a essudazione
- Evitare il ricorso al diserbo chimico nella gestione del verde di pertinenza della struttura
- In caso di ampliamento della struttura, preferire la ristrutturazione di edifici a nuove costruzioni, al fine di contenere il consumo di suolo.
- Dare la priorità a prodotti sfusi
- Realizzare un sistema di compostaggio con i resti di materiale organico
- Preferire materiali riciclati, riutilizzabili e riciclabili invece di quelli monouso
- Controllare che il rendimento della caldaia sia perlomeno il 90%
- Utilizzare detersivi biodegradabili
- Comprare prodotti da fornitori certificati con sistemi di qualità o di gestione ambientale
- Comprare prodotti con etichetta ecologica o di qualità
- Comprare prodotti etici o da commercio equo
- Essere certificato con un sistema riconosciuto di gestione ambientale

3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio.

- Fornire informazioni ai propri clienti sui luoghi dove è possibile vedere processi di manifattura artigianale o di fabbricazione di prodotti agroalimentari
- Vendere prodotti locali nella propria struttura
- Raccomandare ai propri clienti la visita a luoghi meno sensibili, all'interno dell'Area Protetta
- Stabilire accordi con altri operatori economici turistici per coordinare periodi e orari di apertura in modo da estendere l'ospitalità sul territorio
- Accordarsi con altri operatori economici turistici per promuovere il trasporto pubblico o collettivo
- Promuovere offerte speciali e pacchetti turistici per ciclisti ed escursionisti
- In caso di ampliamento della propria struttura all'interno di un edificio caratterizzato da un'architettura tradizionale, prevedere interventi di ristrutturazione rispettosi dei materiali e degli stili propri dell'architettura originale
- In caso di nuova costruzione o di ampliamento dell'esistente, prevedere interventi in linea con l'architettura tradizionale locale e/o prevedere l'impiego di materiali (legno, pietre, calce, etc...) di provenienza locale
- Elaborare e fornire ai visitatori informazioni sulla storia della propria struttura e sulla relazione con l'area naturale protetta
- Sostenere economicamente progetti locali tramite donazioni o patrocini
- Consentire l'utilizzo delle proprie strutture ad associazioni locali e attività di volontariato
- Essere membro di associazioni locali che lavorano per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'area naturale protetta
- Avviare direttamente progetti per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'area naturale protetta
- Incoraggiare i propri clienti a contribuire alle cause locali attraverso donazioni, affiliazione ad associazioni locali, patrocini, contributi, volontariato, eccetera
- Pubblicizzare la propria adesione a progetti e cause locali

Inserire Marca da bollo 16,00 euro

Allegato 2

CARTA EUROPEA PER IL TURISMO SOSTENIBILE NELLE AREE PROTETTE

Fase II – Operatori Turistici

PROGRAMMA DI AZIONI DELL'OPERATORE ECONOMICO

L'operatore economico turistico.....

**richiede all'ente di gestione delle Aree Protette Alpi Marittime la propria adesione
alla Carta Europea del Turismo Sostenibile con il presente Programma di Azioni**

Dati dell'operatore economico

Nome o Ragione Sociale dell'operatore economico:

Nome della struttura (se pertinente e utile):

Numero di Registro (se pertinente e utile):

Tipo di struttura e categoria:

Indirizzo:

Località:

Codice Postale:

Provincia:

Referente:

Ruolo:

Telefono:

Fax:

E-mail:

Indirizzo internet:

Altri indirizzi social:

Certificati di qualità o ambientali:

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'OPERATORE ECONOMICO E RELAZIONE CON L'AREA PROTETTA E AREA CETS:

<i>Attività dell'operatore</i>	<i>Relazione con l'Area Protetta e Area CETS Punti di Forza e Debolezza (anche non strettamente legate all'attività prevalente)</i>

SITUAZIONE DI ACCESSO DELL'OPERATORE ECONOMICO

Azioni distintive (dai Disciplinari: prerequisiti obbligatori) che l'operatore ha sviluppato o sviluppa attualmente in tema di turismo sostenibile

- **Macroarea: MIGLIORARE LA PROPRIA OFFERTA TURISTICA E RAFFORZARE LA COLLABORAZIONE CON L'AREA NATURALE PROTETTA**

<i>Azione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Attiva da (indicare anno di avvio)</i>

- **Macroarea: MIGLIORARE IL PROPRIO COMPORTAMENTO AMBIENTALE**

<i>Azione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Attiva da (indicare anno di avvio)</i>

- **Macroarea: SOSTENERE LO SVILUPPO LOCALE E LA CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO**

<i>Azione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Attiva da (indicare anno di avvio)</i>

L'OPERATORE ECONOMICO, NEI SUCCESSIVI TRE ANNI ¹, SI IMPEGNA A SVILUPPARE LE SEGUENTI NUOVE AZIONI

Azioni distintive (dai Disciplinari: requisiti volontari) che l'operatore si impegna a sviluppare in tema di turismo sostenibile

- **Macroarea: MIGLIORARE LA PROPRIA OFFERTA TURISTICA E RAFFORZARE LA COLLABORAZIONE CON L'AREA NATURALE PROTETTA**

AZIONE	DESCRIZIONE	INDICATORI	ANNO

- **Macroarea: MIGLIORARE IL PROPRIO COMPORTAMENTO AMBIENTALE**

AZIONE	DESCRIZIONE	INDICATORI	ANNO

- **Macroarea: SOSTENERE LO SVILUPPO LOCALE E LA CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO**

AZIONE	DESCRIZIONE	INDICATORI	ANNO

¹ L'operatore economico seleziona un minimo un'azione per ogni blocco indicato nei Disciplinari allegati al Sistema di Adesione CETS Fase II concordati con l'ente Parco.

DATI AGGIUNTIVI FORNITI DALL'OPERATORE ECONOMICO

L'operatore economico dichiara esplicitamente :

- Di possedere tutti i requisiti di legge obbligatori per svolgere la propria attività validi per l'anno in corso
- Di impegnarsi a mantenere tutti i requisiti di legge obbligatori per svolgere la propria attività per tutte le annualità previste dalla certificazione.

Si allega alla presente:

- Visura camerale dell'impresa
- Fotocopia fronte-retro del documento d'identità del legale rappresentante
- Eventuali Certificati Ambientali o di Qualità

Luogo, data

Firma del legale rappresentante