



Regolamento della Qualità Ambientale



(Art. 1) Premessa

1. I Parchi Nazionali dell'Appennino Lucano Val d'Agri -Lagonegrese e della Sila al fine di promuovere un'offerta coordinata di turismo sostenibile e di qualità, nell'ambito del progetto denominato "In Vacanza nei Parchi", finanziato dalla Fondazione Telecom Italia e realizzato in collaborazione con Legambiente Basilicata e Federparchi, intendono adottare un Regolamento della qualità ambientale (RQA) in base alle loro attività e nel rispetto dei principi della legge 394/91 (art. 14, comma 4).

(art. 2) Finalità

1. Il RQA è finalizzato a potenziare il turismo natura e di qualità, attraverso la creazione di una rete, di operatori e di servizi, che risponda a criteri di eco sostenibilità dei servizi ricettivi e del tempo libero con l'obiettivo di migliorare l'offerta turistica dei due Parchi.
2. Il RQA si applica ai servizi e alla ricettività turistica e della ristorazione, ed ai servizi ricreativi, sportivi e per il tempo libero.
3. Il RQA è indirizzato a tutte le strutture ricettive, agli imprenditori artigiani e della ristorazione, alle aziende agricole produttrici e trasformatori agroalimentari, ai fornitori di servizi ricreativi e sportivi per il tempo libero, interessati ad aderire al Network turistico locale (NTL) di uno dei due Parchi.
4. Particolare attenzione viene posta al processo di partecipazione delle parti interessate al raggiungimento degli obiettivi individuati nel RQA. A questo scopo il Comitato di pilotaggio (CdP) del progetto, verifica, tra l'altro, annualmente la qualità delle strutture e l'adempimento, per ogni aderente, di quanto previsto dal RQA e definisce le priorità e le strategie per la gestione turistica. Agli aderenti al RQA sono garantiti tempi adeguati, libero accesso alle fonti di informazione

utilizzate e adeguata considerazione e risposta ai commenti e alle proposte avanzate.

(art. 3)

Prescrizioni comuni

1. Gli aderenti al Regolamento della qualità ambientale (RQA) devono:
 - a) agire sempre in conformità con le norme e gli indirizzi dati dai Parchi Nazionali dell'Appennino Lucano, Val d'Agri –Lagonegrese e della Sila, promuovendone l'immagine e le finalità verso il pubblico;
 - b) adeguare ai requisiti del RQA tutte le strutture gestite, i servizi e le attività offerti in qualunque forma, pena la revoca dell'adesione;
 - c) tenere sempre un comportamento corretto e leale nei confronti degli altri business partners, e ove possibile, ci si avvarrà preferenzialmente della collaborazione degli altri partners al fine di avviare iniziative di turismo sostenibile congiunte;
 - d) garantire una modulistica chiara, contenente tutte le informazioni necessarie ed utili per l'espletamento del servizio ed ogni altra indicazione indispensabile nella elaborazione del contratto (prezzo, gratuità, orari, casi di annullamento etc.);
 - e) distribuire agli ospiti il questionario per la soddisfazione dei clienti ed assicurarsi che venga recapitato presso i centri predisposti;
 - f) distribuire agli ospiti tutto il materiale che i Parchi forniscono (materiali info, card, ecc.);
 - g) nella pubblicazione e stampa di nuovo materiale promozionale si deve privilegiare l'uso di carte certificate, ecologiche e riciclate, e riportare sul prodotto la dicitura relativa alla natura del materiale cartaceo utilizzato;
 - h) compilare il formulario di candidatura e inviarlo al Comitato di pilotaggio (CdP), che in caso di accoglimento, garantirà l'adesione al Network turistico locale (NTL) di uno dei due Parchi.

(art. 4)

Servizi per la ricettività

1. Il RQA individua i criteri generali per i Servizi per la ricettività turistica e della ristorazione ai quali i proprietari/gestori delle strutture si devono adeguare, per essere convinti ambasciatori dell'ambiente nella pratica quotidiana del loro lavoro e nel loro stile di vita, adottando e promuovendo comportamenti sostenibili come:
 - a. l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili sia per la produzione di energia elettrica che per il riscaldamento, ed altresì di impianti e di prodotti per evitare sprechi, come ad esempio le lampade a basso consumo per l'illuminazione ordinaria;
 - b. l'impiego di prodotti biodegradabili per la pulizia degli ambienti, di materiali ecologici, come ad esempio la carta, anche a marchio Ecolabel, di prodotti naturali per la cura di giardini, fiori e piante;
 - c. l'attuazione di misure per il risparmio idrico, mediante l'installazione delle tecnologie disponibili, come gli acceleratori di flusso per le docce, per i rubinetti e gli erogatori in genere, che consentono un miglior servizio e un sostanziale risparmio idrico congiuntamente ad un notevole risparmio energetico per il riscaldamento dell'acqua;
 - d. la raccolta differenziata dei rifiuti, in base ai programmi di riciclaggio supportati dalle aziende di raccolta, riciclaggio e smaltimento operanti nella zona. La preferenza è per i contenitori di vetro a rendere o riciclabili, privilegiando un orientamento degli acquisti verdi e con un basso contenuto di imballaggi al fine di ridurre la quantità dei rifiuti;
 - e. ottimizzare il servizio di prima colazione con la riduzione delle confezioni hotel monodose per ridurre gli imballaggi, e proporre un buffet di prima colazione anche con prodotti biologici

- (pane, biscotti, marmellata, miele...);
- f. proporre la cucina tipica con l'obiettivo primario di valorizzare la tradizione eno-gastronomica locale. Per la preparazione dei piatti, quando reperibili, vanno sempre usati prodotti locali e biologici, (frutta e verdura di stagione) ed a km zero, e l'acqua preferita è quella delle sorgenti del Parco e/o di rubinetto;
 - g. non usare in cucina alimenti contenenti organismi geneticamente modificati (OGM), e selezionare i fornitori in base alla genuinità e rintracciabilità dei loro alimenti. Si darà la preferenza ai fornitori di alimenti prodotti nel territorio dei due Parchi e delle altre aree protette dell'appennino meridionale, e si formeranno i collaboratori con particolare riguardo alla cucina locale/regionale;
 - h. valorizzare i beni ambientali e culturali del territorio dei Parchi, incoraggiando e promuovendo gli sport eco-sostenibili, e tradizioni eno-gastronomiche locali. Nei giorni delle feste locali saranno proposti i piatti tipici della ricorrenza, e saranno organizzate attività di promozione del comprensorio. Sarà promossa la lingua inglese sia nel materiale promozionale stampato e on-line, sia tra i collaboratori;
 - i. promuovere l'uso dei mezzi di trasporto collettivo sia pubblici che privati e la mobilità sostenibile in genere;
 - j. il coinvolgimento dei turisti nella realizzazione dei comportamenti eco sostenibili e nella valutazione del grado di impegno della gestione ambientale dell'esercizio.
 - k. adottare sistemi volti a favorire l'isolamento acustico (ad esempio porte, murature o siepi)
 - l. adottare sistemi per ridurre l'impatto luminoso (ad esempio illuminazione esterna a basso inquinamento luminoso, sensori per lo spegnimento automatico delle luci esterne, uso di pergole o rampicanti per l'ombreggiamento estivo, camini di luce nei locali non correttamente esposti o privi di aperture)

(art. 5)

Applicazione dei criteri per i Servizi per la ricettività

1. Gli operatori dei Servizi per la ricettività turistica e della ristorazione per ottenere l'adesione al RQA devono:
 - a. dichiarare di possedere tutti i requisiti di legge per poter esercitare l'attività prevista (licenze, manuale HACCP, manuale Privacy, etc.);
 - b. presentare copia delle fatture di acquisto delle lampade di classe A – risparmio energetico - o una dichiarazione con la quale se ne dichiara il possesso, allegando eventuali documenti probatori, per almeno il 10% del totale delle lampade della struttura, fino alla definitiva sostituzione di tutte le lampade, nella misura del 10% per ciascun anno successivo. Ogni operatore deve dichiarare di aver adottato delle buone pratiche per il risparmio di energia per il riscaldamento (elencando le misure previste);
 - c. presentare copia delle fatture di acquisto di prodotti per la pulizia a marchio ecolabel, nella misura di euro 10,00 l'anno per ciascuna camera, nel caso di una struttura ricettiva, e di euro 100,00 l'anno per ciascun bagno nel caso di un ristorante o struttura simile;
 - d. presentare copia delle fatture di acquisto dei sistemi di riduzione dei flussi d'acqua per le docce e per i lavabi, o una dichiarazione con la quale se ne dichiara il possesso, allegando eventuali documenti probatori, nella misura di almeno il 10% dei punti acqua della struttura, fino al raggiungimento della totalità dei punti acqua, nella misura del 10% per ciascun anno successivo;
 - e. presentare copia delle fatture di acquisto di bevande confezionate in vetro, per almeno euro 50,00 l'anno (ad esclusione dei vini) per ciascun coperto;
 - f. presentare copia delle fatture di acquisto di almeno 5 (cinque) prodotti alimentari tipici del Parco in cui si opera utilizzati per la prima colazione;
 - g. presentare copia delle fatture di acquisto dei prodotti tipici di produttori che abbiano la loro sede nel territorio delle Regioni Calabria e Basilicata e in uno dei due Parchi;

- h. presentare copia delle fatture di acquisto di almeno 5 (cinque) produttori diversi che abbiano la loro sede nel territorio del Parco Nazionale in cui si opera;
- i. fornire il piano formativo (sui temi delle tipicità dei prodotti tipici e della buona prassi igienica) per ciascun anno per il proprio personale;
- j. fornire l'elenco delle proprie iniziative di valorizzazione delle proposte eno-gastronomiche e sportive, e copia del materiale promozionale stampato e on-line in lingua inglese, nonché elenco degli operatori che comunicano in lingua inglese. Deve inoltre dimostrare di possedere quanto meno una conoscenza di base della lingua inglese, sufficiente a fornire oralmente e per iscritto informazioni semplici alla clientela.
- k. fornire il materiale promozionale prodotto per la valorizzazione dell'uso dei mezzi di trasporto collettivo sia pubblici che privati.
- l. fornire la scheda di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente.

(art. 6)

Prescrizioni per la ricettività

1. Gli operatori dei Servizi per la ricettività per ottenere l'adesione al RQA devono garantire:
 - a. che il servizio colazione deve prevedere la possibilità di scelta tra prodotti locali, stagionali e/o biologici, oltre a yogurt, cereali, burro, marmellate, miele, infusi, latte, caffè, pane casereccio, prosciutto crudo, etc...;
 - b. che il servizio ristorazione deve contenere, almeno tre volte a settimana, menù a base di prodotti tipici del Parco in cui si opera. In particolare i prodotti inseriti nella carta e offerti tal quali (es. salumi, conserve, frutta, verdura) devono rappresentare le tipicità locali del territorio. Almeno il 50% dei prodotti indicati nel menù deve essere costituito da prodotti tradizionali riconosciuti e da almeno due prodotti DOP/IGP del territorio. L'approvvigionamento dei prodotti tradizionali deve essere compiuto presso fornitori qualificati dalla struttura stessa. Per quanto riguarda i prodotti DOP/IGP è necessario verificarne l'autenticità. Nell'offerta dei prodotti tipici deve essere rispettata la stagionalità, in particolare la verdura e la frutta, devono essere servite solo di stagione. Sarà preferibile anche la "comprovata sostenibilità ambientale" dei prodotti (da produzione biologica o integrata). I prodotti trasformati (es. sott'olio) possono essere presenti in menù tutto l'anno. La selezione dei vini e degli alcolici deve essere coerente con il menù offerto; la scelta deve privilegiare le denominazioni e le aziende locali (almeno il 50 %). L'offerta, infine, deve comprendere oli extravergini di oliva prodotti nella regione Basilicata e Calabria;
 - c. che la carta menù descriva i piatti offerti, sia chiara nelle condizioni d'acquisto. La carta può prevedere un breve commento anche sulle origini storiche, la tradizione, le innovazioni rese necessarie per adeguare il piatto agli attuali gusti della clientela. Il menù deve essere suddiviso per categoria, aggiornato nelle proposte, in buone condizioni con i prezzi per ogni portata e in numero sufficiente per tutti i tavoli. I prodotti e le ricette tipiche devono essere evidenziati, ne devono essere descritti gli ingredienti principali e vanno accompagnati, da un breve commento. Ai fini della trasparenza sarebbe opportuno indicare l'area di provenienza e l'azienda agricola produttrice della materia prima. La carta deve essere scritta almeno in italiano e inglese;
 - d. che il cambio biancheria va effettuato in coerenza con il criterio di limitare il consumo idrico, salvo diversa richiesta del Cliente. Per gli operatori che aderiscono all'Ecolabel UE, valgono le regole stabilite dai regolamenti attuativi;
 - e. un buon livello di decoro delle camere, dei balconi ed altri spazi riservati alla Clientela, attraverso ogni elemento utile e rispettoso dell'ambiente;
 - f. le migliori condizioni di comfort dei locali utilizzati per la ristorazione e per gli spazi comuni (controllo della temperatura, dell'umidità etc.);
 - g. la presenza di materiale informativo del territorio del Parco nei loro desk;
 - h. nel caso di gruppi, gli associati devono garantire una gratuità ogni 15 partecipanti.

(art. 7)
Prescrizioni per la ristorazione

1. Gli operatori dei Servizi per la ristorazione per ottenere l'adesione al RQA devono:

- a) garantire le migliori condizioni di comfort dei locali utilizzati per la ristorazione e per gli spazi comuni (controllo della temperatura, dell'umidità etc.);
- b) garantire un buon livello di decoro dei tavoli ed altri spazi riservati alla Clientela, attraverso ogni elemento utile e rispettoso dell'ambiente;
- c) prestare i loro servizi (nei tempi – orari - e nei modi) tenendo conto della tipologia di clientela e delle attività turistiche ed escursionistiche svolte;
- d) garantire un menù a base di prodotti tipici del Parco. In particolare i prodotti inseriti nella carta e offerti tal quali (es. salumi, conserve, frutta, verdura) devono rappresentare le tipicità locali del territorio. Almeno il 50% dei prodotti indicati nel menù deve essere costituito da prodotti tradizionali riconosciuti e da almeno due prodotti DOP/IGP del territorio. L'approvvigionamento dei prodotti tradizionali deve essere compiuto presso fornitori qualificati dalla struttura stessa. Per quanto riguarda i prodotti DOP/IGP è necessario verificarne l'autenticità. Nell'offerta dei prodotti tipici deve essere rispettata la stagionalità, in particolare la verdura e la frutta, devono essere servite solo di stagione. Sarà preferibile anche la “comprovata sostenibilità ambientale” dei prodotti (da produzione biologica o integrata). I prodotti trasformati (es. sott'olio) possono essere presenti in menù tutto l'anno. La selezione dei vini e degli alcolici deve essere coerente con il menù offerto; la scelta deve privilegiare le denominazioni e le aziende locali (almeno il 50 %). L'offerta, infine, deve comprendere oli extravergini di oliva prodotti nella regione Basilicata e Calabria;
- e) avere una carta che descrive i piatti offerti e sia chiara nelle condizioni d'acquisto. La carta può prevedere un breve commento anche sulle origini storiche, la tradizione, le innovazioni rese necessarie per adeguare il piatto agli attuali gusti della clientela. Il menù deve essere suddiviso per categoria, aggiornato nelle proposte, in buone condizioni con i prezzi per ogni portata e in numero sufficiente per tutti i tavoli. I prodotti e le ricette tipiche devono essere evidenziati, ne devono essere descritti gli ingredienti principali e vanno accompagnati, da un breve commento. Ai fini della trasparenza sarebbe opportuno indicare l'area di provenienza e l'azienda agricola produttrice della materia prima. La carta deve essere scritta almeno in italiano e inglese;
- f) garantire la presenza di materiale informativo del territorio del Parco nei loro desk;
- g) garantire nel caso di gruppi una gratuità ogni 15 coperti e la gratuità eventuale per l'operatore-accompagnatore.

(art. 8)
Servizi ricreativi

1. Possono aderire al RQA le persone fisiche, o le associazioni riconosciute, che operano nel settore del turismo sostenibile o hanno la qualifica di operatore delle seguenti discipline/attività:

- a) escursionismo a piedi estivo ed invernale;
- b) escursionismo in biciclette e mountain bike;
- c) equiturismo;
- d) sport d'acqua;
- e) sci di fondo e fondo escursionistico;
- f) accompagnamento e guida turistica;

- g) educazione ambientale;
- h) front office nei centri informazione, centri di visita e musei delle due aree protette.

(art. 9)

Applicazione dei criteri per i Servizi ricreativi

1. Gli operatori dei Servizi ricreativi, sportivi e per il tempo libero per ottenere l'adesione al RQA devono:
 - a) dichiarare di possedere tutti i requisiti di legge per poter esercitare l'attività/disciplina prevista;
 - b) essere in regola con le leggi nazionali vigenti in materia di sicurezza (L. 81/08 e successive modificazioni e integrazioni);
 - c) essere in regola con le coperture assicurative dichiarando di che genere esse siano (copertura assicurativa personale, di responsabilità civile verso terzi per gli accompagnati, per i terzi trasportati con i mezzi propri etc.) e comunque come previsto dalla propria categoria e/o albo professionale di appartenenza e della legislazione di riferimento. In ogni caso l'Ente Parco è sollevato da responsabilità derivanti da danni, incidenti e lesioni, a persone e/o cose causati da operatori dei servizi attivi sul territorio del parco;
 - d) dimostrare di avere una conoscenza approfondita in materia di legislazione sulle aree protette, piano del parco e zonizzazione, di flora e fauna presente, caratteristiche geografiche, socio-economiche, botaniche, faunistiche, storiche e architettoniche del territorio dei due Parchi, aspetti delle tradizioni storiche e culturali delle due aree protette, conoscenza dei prodotti tipici e delle realtà economiche dei parchi, basi di pronto soccorso, e conoscenza della lingua inglese sufficiente almeno a fornire informazioni semplici alla clientela.
2. L'uso dei loghi e dei marchi, riconosciuti dai i Parchi nazionali dell'Appennino Lucano, Val d'Agri –Lagonegrese e della Sila, e ottenuti tramite il processo di adesione al RQA, saranno ad esclusivo appannaggio di attività che si svolgono entro i confini del Parco in cui si opera e con caratteristiche di sostenibilità ecologica.
3. Ogni aderente deve dimostrare di possedere tutti i requisiti previsti dalle leggi comunitarie, nazionali e regionali per poter esercitare la professione o le attività previste.
4. Nel caso di attività di educazione ambientale, si dovrà dimostrare di avere lavorato per un periodo di almeno tre anni presso un Centro di Educazione ambientale riconosciuto dal Parco in cui si opera, o di operare stabilmente e preferibilmente in seno a enti e/o soggetti, riconosciuti dal Ministero dell'Ambiente e Tutela del Territorio e del Mare come Associazione di Protezione Ambientale.
5. Nel caso di attività di Front office, si dovrà dimostrare di avere lavorato per un periodo di almeno tre anni presso un Centro Informazioni, Centro di Visita, Museo di una o più area protetta italiana, o di operare stabilmente e preferibilmente in seno a enti e/o soggetti, riconosciuti dal Ministero dell'Ambiente e Tutela del Territorio e del Mare come Associazione di Protezione Ambientale.
6. Nel caso dell'equiturismo, si dovrà dimostrare di essere in possesso del brevetto di Guida Equestre e di operare stabilmente e preferibilmente in seno a enti e/o soggetti del settore equestre, riconosciuti dal Ministero dell'Ambiente e Tutela del Territorio e del Mare come Ente/Associazione di Protezione Ambientale.
7. Ogni operatore che svolga, nel territorio di uno dei due Parchi, attività che prevedano la permanenza di più giorni, è tenuto a prediligere l'uso di strutture ricettive già aderenti al RQA,

al fine di favorire la promozione della rete degli operatori riconosciuti.

8. Ogni operatore è tenuto a esercitare la professione in base a principi di dignità e correttezza, conformemente alle norme di deontologia professionale e alle finalità del Parco. Nel caso di infortuni in montagna o di pericolo per gli escursionisti, l'operatore è tenuto a prestare la propria opera, individualmente o nell'ambito delle operazioni di soccorso, compatibilmente con il dovere di mantenere le condizioni di massima sicurezza per i propri clienti.
9. Il reale possesso delle conoscenze specificate nel comma 1 dovrà essere dimostrato attraverso il superamento di un apposito esame orale/colloquio da sostenere davanti ad una commissione individuata dal CdP. Condizione obbligatoria per l'accesso agli esami è la frequentazione di un corso di formazione organizzato dal CdP.
10. Ogni candidato deve dimostrare, fornendone copia all'atto della domanda, di:
 - a. avere realizzato (come singolo o attraverso la dipendenza/collaborazione con soggetti terzi) iniziative e materiale promozionale in lingua inglese, sia in forma cartacea che digitale;
 - b. aver realizzato materiale promozionale per l'incentivazione dell'uso dei mezzi di trasporto collettivo sia pubblici che privati;
 - c. possedere la scheda di rilevazione del grado di soddisfazione del Cliente;
 - d. possedere programmi e offerte contenenti attività iniziative idonee alla partecipazione anche da parte di soggetti svantaggiati (disabili, anziani, ecc.), supportando così il Parco nelle sue politiche di promozione di una accessibilità ampliata;
 - e. possedere un calendario annuale delle attività, dal quale deve emergere la destagionalizzazione dei flussi di visitatori tramite l'offerta di una varietà di iniziative distribuite nell'anno, la disincentivazione di attività incompatibili con l'ambiente, favorire la partecipazione di un'utenza ampia, attraverso iniziative diversificate per tipologia di utenza e per fasce d'età.
11. Gli operatori si impegnano a partecipare ai corsi di aggiornamento periodicamente organizzati dal CdP, pena la revoca dell'adesione al RQA.
12. Ogni operatore deve dimostrare di possedere competenze minime di lingua inglese o dimostrare di potersi avvalere dell'affiancamento di un traduttore, al fine di garantire la migliore gestione possibile e la massima soddisfazione delle comitive straniere.
13. L'operatore è tenuto a garantire, nel corso di attività collettive, un numero di accompagnatori adeguato al numero dei partecipanti, al fine di assicurare il rispetto dell'ambiente e un adeguato livello di sicurezza; fornire ai partecipanti il programma dettagliato dell'attività richiesta, contenente tutte le informazioni rilevanti al fine di facilitarne la partecipazione, tutelarne la sicurezza e promuovere la mobilità sostenibile; incentivare, nell'organizzazione e pianificazione delle visite sul territorio del Parco, spostamenti "ecologici" promuovendo l'uso dei mezzi pubblici, bus navetta e la pratica del car sharing tra i partecipanti.
14. Le cooperative, le Associazioni e qualsiasi altra forma di impresa collettiva, che abbiano stabilmente all'interno del proprio organico almeno 2 (due) operatori aderenti, hanno diritto all'utilizzo dei loghi e dei marchi, riconosciuti dal Parco Nazionale della Sila, e ottenuti tramite il processo di adesione al RQA.