



DISCIPLINARE PER SETTORE FRUIZIONE AMBIENTALE

PRIMA BOZZA MARZO 2016

A) Prerequisiti

Prerequisito n°1 - La struttura/locale o la sede di svolgimento delle attività di servizio deve essere ubicata nel territorio di cui all'articolo 5 del Regolamento generale, in quanto il requisito della territorialità costituisce prerogativa principale del *Marchio del Parco*. Sono ammesse in deroga le organizzazioni di servizi turistici con sede esterna al territorio di riferimento ma che svolgono attività e programmi all'interno dello stesso.

Prerequisito n°2 - L'azienda, quando richiesto, deve essere iscritta al Registro delle imprese e deve possedere le concessioni, le autorizzazioni amministrative e i requisiti prescritti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell'attività svolta e dell'utilizzo della struttura in cui l'attività medesima è eventualmente esercitata.

Prerequisito n°3 - L'attività deve essere esercitata nei limiti e nelle forme prescritti dalla legislazione di settore vigente in ambito regionale, nazionale e comunitario a qualsiasi livello e nel rispetto di ogni altra disposizione normativa vigente relativa ad aspetti che possano risultare direttamente o indirettamente connessi con l'esercizio dell'attività stessa.

B) Requisiti generali

Requisito generale n°1 - L'azienda si impegna a predisporre ed attivare una ipotesi di miglioramento triennale delle proprie prestazioni ambientali (vedi la *tabella 1* allegata al presente disciplinare) nell'ottica di applicare nuove forme gestionali e tecnologie volte, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a:

- ✓ incrementare il risparmio energetico, anche tramite l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili
- ✓ ridurre il consumo idrico
- ✓ ridurre la produzione di rifiuti migliorando le forme di recupero
- ✓ ridurre le proprie emissioni atmosferiche.

Requisito generale n°2 - In caso di ristrutturazione e/o rinnovo degli impianti e dell'attrezzatura, devono essere adottati sistemi che garantiscano il miglioramento delle prestazioni ambientali della struttura (ad esempio sistemi di isolamento termico delle superfici trasparenti e sistemi di inerzia termica efficace per pareti, solai e coperture, illuminazione a basso consumo energetico, generatori



di calore con elevato rendimento energetico, dispositivi idraulici a basso consumo di acqua, elettrodomestici ad alta performance ambientale, etc.) sempre nel rispetto delle norme e delle caratteristiche tipologiche e paesaggistiche previste dalle normative vigenti.

Requisito generale n°3 - L'azienda si impegna a predisporre ed attivare sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti in conformità con le norme vigenti per il comune territorialmente competente.

Requisito generale n°4 - Devono essere utilizzati prodotti per la pulizia altamente biodegradabili e certificati con marchio ecologico comunitario Ecolabel o con altri marchi ecologici.

Requisito generale n°5 - Deve essere predisposta adeguata cartellonistica aziendale per dare corrette informazioni agli ospiti circa la fruibilità delle strutture, la natura ed i costi dei diversi servizi offerti.

Requisito generale n°6 - Devono essere compiute, nei confronti dei fruitori Parco della Maremma azioni di sensibilizzazione e comunicazione sui temi ambientali e turistici riguardanti l'area protetta e, in generale, il territorio della provincia di Grosseto. L'Ente Parco fornisce a tal riguardo adeguato materiale informativo.

Requisito generale n°7 - Per garantire un ulteriore servizio alla clientela, è auspicabile che l'azienda possa offrire al turista la possibilità di utilizzare qualsiasi sistema di pagamento ad oggi in uso, quali ad esempio la carta di credito e il bancomat.

Requisito generale n°8 - Deve essere attuata una verifica del grado di soddisfazione del cliente relativa al livello qualitativo dei servizi offerti, attraverso la somministrazione alla clientela di un questionario di *customer satisfaction* fornito dal Parco, al fine di trasmettere al Parco stesso i dati per l'elaborazione di future strategie di accoglienza turistica.

Requisito generale n°9 - Data l'importanza di una strategia di promozione e di comunicazione per la commercializzazione dell'offerta della struttura in contesti che non siano esclusivamente locali, l'azienda deve adeguatamente promuovere i propri servizi ed offrire adeguata visibilità al marchio di qualità con la presenza sulla rete internet indicando le specifiche aziendali, la localizzazione e l'adesione al marchio; il requisito minimo richiesto è la presenza sul Web in appositi siti promozionali per le imprese; è auspicabile la realizzazione di un sito web personale, concordando con l'Ente Parco il posizionamento dei loghi e dei link comuni dedicati all'area protetta ed al progetto *Marchio del Parco*.



Requisito generale n°10 - La struttura deve mettere a disposizione dei clienti, in un apposito spazio dedicato, materiale informativo, logistico e culturale sul territorio di cui all'articolo 5 del Regolamento generale; in particolare deve essere garantita una corretta informazione sulla rete di operatori aderenti al *Marchio del Parco* e sulle finalità del marchio stesso.

C) Requisiti specifici

Requisito specifico n°1 - Il presente disciplinare per la concessione del *Marchio del Parco* si applica ai programmi ed ai servizi proposti all'interno del territorio di cui all'articolo 5 del Regolamento generale da imprese, associazioni e operatori privati, che svolgono attività di accompagnamento di singoli o gruppi con le seguenti finalità:

- fruizione turistica e naturalistica, attività di educazione ambientale (guida ambientale e relative società);
- attività sportive compatibili con le finalità del Parco della Maremma (escursioni a cavallo, escursioni in mountain bike, escursioni in carrozza, attività di nordic walking, escursioni in canoa, etc.);
- noleggio di attrezzature compatibili con le finalità del Parco della Maremma;
- altre attività proposte.

Requisito specifico n°2 - I soggetti che svolgono le attività di cui al requisito specifico n°1 devono avere esperienza almeno quinquennale nell'attività medesima.

Requisito specifico n°3 - L'esercizio della professione di guida ambientale deve essere effettuata secondo quanto previsto dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale vigente.

Requisito specifico n°4 - Devono essere rispettati, laddove previsto, gli aspetti di conformità relativa alle specializzazioni necessarie per l'accompagnamento in alcune specifiche discipline.

Requisito specifico n°5 - Devono essere rispettate tutte le norme relative alla copertura assicurativa dei soggetti partecipanti alle attività.

Requisito specifico n°6 - Devono essere sempre garantite le migliori condizioni di sicurezza per lo svolgimento di ciascuna attività.

Requisito specifico n°7 - Le attività devono essere programmate, compatibilmente con la singole peculiarità stagionali, durante tutto l'arco dell'anno, con particolare attenzione alla destagionalizzazione al fine di favorire un flusso turistico il più possibile omogeneo. Il programma



annuale delle attività da svolgere deve essere predisposto e comunicato all'Ente Parco entro il 31 gennaio di ogni anno.

Requisito specifico n°8 - Devono essere programmate, ove possibile, attività e proposte specifiche per soggetti svantaggiati, in modo tale da garantire l'accessibilità dei servizi alle persone diversamente abili.

Requisito specifico n°9 - Le imprese, associazioni e operatori privati devono possedere adeguata conoscenza del territorio di cui all'articolo 5 del Regolamento generale. Ai partecipanti alle singole attività deve essere fornita chiara indicazione in merito all'abbigliamento, all'equipaggiamento e al grado di difficoltà dell'attività medesima.

Requisito specifico n°10 - Gli operatori devono conoscere e rispettare le normative ed i regolamenti dell'Ente Parco in materia di accesso e di fruizione, spiegarle agli utenti e vigilare sul loro rispetto da parte del gruppo. Gli operatori devono inoltre promuovere il territorio del Parco, valorizzando gli aspetti peculiari del territorio protetto.

Requisito specifico n°11 - Gli operatori devono segnalare al personale di vigilanza del Parco della Maremma tutte le eventuali anomalie riscontrate durante la visita.

Requisito specifico n°12 - Deve essere ridotto al minimo l'impatto diretto ed indiretto delle attività svolte. Queste devono essere gestite nel rispetto della diversità biologica propria di un'area protetta e dell'integrità degli ecosistemi e degli habitat.

Requisito specifico n°13 - Nel caso sia previsto il pernottamento o il pranzo all'interno del territorio di cui all'articolo 5 del Regolamento generale, è necessario scegliere strutture ricettive o della ristorazione provviste della qualifica di *esercizio consigliato del Parco* ai sensi della certificazione ambientale ISO 14001, privilegiando inoltre la possibilità di costruire reti di rapporti con operatori già beneficiari del *Marchio del Parco*.

Requisito specifico n°14 - Ai partecipanti alle singole attività deve essere distribuito materiale informativo, didattico e promozionale relativo al territorio di riferimento. In particolare, deve essere garantita una corretta informazione sulla rete di operatori aderenti al marchio e sulle finalità del marchio stesso.

Requisito specifico n°15 - Deve essere conservata, al termine dell'attività svolta, traccia dell'attività con l'indicazione dei dati qualitativi e quantitativi che ad esse si riferiscono (ad esempio numero di gruppi e di partecipanti coinvolti, tipologia dei servizi offerti, ecc). Entro il 31 dicembre ogni singola società o singolo operatore dovrà rendicontare all'Ente Parco i dati statistici relativi ai



programmi realizzati compilando un apposito report fornito dall'Ente al fine di monitorare i risultati conseguiti e al fine di elaborare nuove strategie turistiche.