



Il presente Disciplinare riporta i requisiti che i **rifugi alpini** devono soddisfare per acquisire il marchio “Ospitalità Italiana”. Tale documento è stato sviluppato nell'ambito del progetto transfrontaliero Italia-Svizzera 2007-2013 “V.E.T.T.A - Valorizzazione delle Esperienze e dei prodotti Turistici Transfrontalieri delle medie e Alte quote”, di cui la Regione Piemonte, Assessorato alla Montagna (ora Ambiente), è capofila per l'Italia ed in virtù di un accordo sottoscritto tra l'ISNART ed il Dipartimento di Scienze Merceologiche dell'Università di Torino”.

Il marchio “Ospitalità Italiana” ha l'obiettivo di qualificare i rifugi rispetto a requisiti di qualità del servizio e della struttura.

I requisiti riguardano i seguenti aspetti ad ognuno dei quali è assegnato un peso:

Area	Peso sul totale
1. ACCESSO ED INFORMAZIONI	16,5%
2. AREA ESTERNA	13,5%
3. ACCOGLIENZA	18%
4. AREE COMUNI	11,5%
5. CAMERE/CAMERATE	11%
6. SERVIZI IGIENICI	11%
7. COLAZIONE	3%
8. SERVIZIO DI RISTORAZIONE	7%
9. SERVIZI AGGIUNTIVI	8,5%
10. APPROCCIO ECO-COMPATIBILE	-

La verifica del rispetto dei requisiti previsti dal disciplinare viene effettuata da un organismo, terzo e indipendente, che attribuisce un punteggio sulla base del quale viene rilasciato il marchio. Il punteggio minimo da raggiungere è definito in **150/200**.

L'approccio eco-compatibile è valutato attraverso criteri che riprendono quelli del marchio Ecolabel per strutture ricettive. Gli **aspetti di sostenibilità** (energia, risorse idriche, rifiuti, sensibilizzazione, informazione/formazione, gestione generale) non contribuiscono al punteggio finale.

Le disposizioni di legge nazionali e regionali sono da considerarsi cogenti; ciò significa che al rifugio che non rispetta uno o più elementi, può non essere attribuito il riconoscimento indipendentemente dalla presenza dei requisiti nelle altre sezioni (si faccia riferimento, per gli adempimenti di legge, a quanto riportato nella scheda di adesione).

1. ACCESSO ED INFORMAZIONI

- 1.1 Il rifugio deve avere un sito internet proprio o appoggiarsi a siti istituzionali, aggiornati e disponibili in più lingue (almeno due, italiano e inglese o lingua della clientela principale)
- 1.2 Il sito internet deve riportare indicazioni sull'accessibilità al rifugio e sui servizi offerti
- 1.3 Deve essere possibile effettuare la prenotazione o via telefono o via fax o tramite posta elettronica
- 1.4 Deve essere a disposizione della clientela una segreteria telefonica o deve essere comunicato chiaramente all'utenza finale un secondo numero di telefono, diverso da quello del rifugio, dove contattare il gestore
- 1.5 Devono essere predisposti dei depliant informativi del rifugio in almeno due lingue (italiano/inglese o lingua della clientela principale)
- 1.6 All'inizio del sentiero deve essere posizionato un idoneo pannello esplicativo che inquadri la zona e riporti le informazioni sul rifugio (es. numeri pubblica utilità, periodo apertura,...)
- 1.7 In caso di presenza di parcheggio, questo deve essere ben segnalato ed in buone condizioni
- 1.8 Il sentiero che porta alla struttura deve essere in buone condizioni, pulito, adeguatamente segnalato con segnaletica orizzontale e verticale e posto in sicurezza

2. AREA ESTERNA

- 2.1 La segnaletica esterna deve essere in buono stato, ben visibile ed integrata nell'ambiente
- 2.2 Se il rifugio dispone di acqua in abbondanza, il punto d'acqua esterno deve essere ben segnalato
- 2.3 La struttura deve essere stata costruita con materiali reperiti in loco e con le tecniche di costruzione locale (es. struttura muraria in pietra locale, struttura in legno a block bau, carpenteria del tetto in legno e copertura in pietra – salvo deroghe per rifugi collocati in particolari condizioni ambientali es. con classificazione CAI D ed E)
- 2.4 La facciata deve essere in buone condizioni di manutenzione
- 2.5 L'area esterna e le eventuali attrezzature per la fruizione/ristorazione (panche, tavoli,...) devono essere pulite, in ordine e ben curate
- 2.6 Devono essere presenti la bandiera nazionale ed un'idonea illuminazione in caso di nebbia o nelle ore notturne
- 2.7 La piazzola per l'atterraggio dell'elicottero deve essere ben sistemata e facilmente visibile
- 2.8 Il locale invernale/di fortuna deve essere ben segnalato e attrezzato con un minimo indispensabile per il pernottamento e con un telefono di soccorso con affissi i numeri di pubblica utilità

3. ACCOGLIENZA

- 3.1 La zona di accoglienza deve essere identificata e ben tenuta, il personale deve essere cortese, facilmente riconoscibile ed offrire un servizio di benvenuto (ad es. offrendo del thé)
- 3.2 Il gestore e il personale devono conoscere almeno un'altra lingua oltre all'italiano
- 3.3 Deve essere chiaramente specificata la possibilità di accesso o meno agli animali
- 3.4 La tabella prezzi, gli strumenti di pagamento accettati (bancomat, carta di credito, assegno,...) e gli orari del rifugio devono essere chiaramente visibili, perfettamente leggibili e presenti all'interno e/o all'esterno del rifugio
- 3.5 Alla clientela devono essere fornite tutte le informazioni necessarie sulla sistemazione in camera/camerata e sulla gestione dei reclami
Il gestore del rifugio (un mestiere multifunzione)
- 3.6 Il gestore, in caso di bisogno, deve sopperire all'assenza del cuoco

- 3.7 Il gestore deve avere una conoscenza della zona e del territorio di riferimento (anche attraverso contatti con gli operatori turistici della zona), delle vie di accesso al rifugio ed ai rifugi limitrofi, capacità di assistenza sanitaria in caso di primo soccorso e deve aver maturato capacità di gestione di una struttura ricettiva alpina anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione collegabili all'attività di gestione del rifugio oltre a quelli obbligatori per legge

4. AREE COMUNI

Struttura interna (preservare lo “spirito rifugio” e soddisfare le aspettative dell'ospite in termini di comfort, benessere e sicurezza)

- 4.1 Le tradizioni locali devono essere rispettate sia nei materiali di costruzione sia negli elementi di decoro
- 4.2 L'ambiente deve essere pulito e ben curato e l'arredamento curato ed in buono stato
- 4.3 Gli spazi devono essere organizzati in modo tale da permettere un'agevole fruizione da parte degli ospiti
- 4.4 Il materiale sulle condizioni di sicurezza da rispettare in montagna e gestione delle emergenze, i numeri di pubblica utilità ed il bollettino meteorologico aggiornato devono essere presenti e ben visibili
- 4.5 Devono essere presenti opportuni spazi e contenitori idonei per la raccolta dei rifiuti

5. CAMERE/CAMERATE

- 5.1 Le camere/camerate devono essere pulite e curate ed avere le dotazioni idonee a garantire un pernottamento adeguato (ad es. mensole, appendiabiti, sgabelli,...)
- 5.2 La struttura deve fornire almeno un cuscino con federa, un coprimaterasso e 2 coperte per posto letto o in alternativa piumone e sacco letto (gratuito o a pagamento) o biancheria
- 5.3 Le pulizie degli ambienti devono essere svolte giornalmente
- 5.4 Il coprimaterasso, le coperte sono sanificati e disinfestati almeno 1 volta al mese, i materassi e i cuscini devono essere sanificati e disinfestati almeno una volta all'anno
- 5.5 Le lenzuola, i sacchi-lenzuola e le federe, se non monouso, devono essere sostituiti ad ogni cambio ospite

6. SERVIZI IGIENICI

- 6.1 Le toilette devono essere adeguatamente segnalate all'esterno e/o interno della struttura
- 6.2 Le toilette devono essere in numero idoneo e dotati di sanitari (wc, lavabi..) in numero pari o superiore a quanto disposto dalle leggi/regolamenti vigenti
- 6.3 Le toilette devono essere attrezzate ed arredate per consentire il massimo comfort ed i locali devono essere puliti e i sanitari ben tenuti
- 6.4 La doccia calda deve essere compresa nella mezza pensione

7. COLAZIONE

- 7.1 La colazione deve essere abbondante e sufficiente a garantire l'apporto calorico necessario alle attività eventualmente svolte a partire dal rifugio
- 7.2 La colazione deve prevedere the/latte/caffè, biscotti, pane, burro, marmellata, cereali, etc.
- 7.3 L'offerta deve prevedere la possibilità di colazioni per clienti con esigenze alimentari particolari
- 7.4 Nell'offerta devono essere presenti almeno 2 prodotti di provenienza locale

8. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

- 8.1 Il menu deve includere piatti della tradizione locale e deve essere formulato tenuto conto anche di eventuali clienti con esigenze particolari (intolleranze, allergie, etc..)
- 8.2 L'offerta dei vini deve essere composta prevalentemente da vini di zone contigue (DOC, DOCG,...)
- 8.3 Deve essere presente un'offerta di amari/distillati, prevalentemente locali
- 8.4 In ogni pasto devono essere presenti almeno 2 prodotti di provenienza locale (privilegiando la logica della filiera corta e del km zero) e di stagione (ad es. formaggio, pane, burro, verdure di stagione) ed i rispettivi produttori devono essere segnalati
- 8.5 Il menu della mezza pensione deve prevedere almeno: 2 primi (pasta o minestra), 1 secondo con contorno, formaggio o dolce o frutta
- 8.6 Nel caso di offerta di acqua in bottiglia, devono essere preferite fonti localizzate nel territorio regionale della struttura

9. SERVIZI AGGIUNTIVI (il rifugio anche come vetrina del territorio)

- 9.1 Devono essere previsti degli spazi per asciugare gli indumenti e per riporre gli effetti personali dei clienti (scarponi, racchette, zaini,...)
- 9.2 Devono essere disponibili pantofole per gli ospiti
- 9.3 Deve essere disponibile attrezzatura in prestito, gratuito, per gli ospiti (es. bastoncini,...)
- 9.4 Devono essere messe a disposizione della clientela letture di vario genere, giochi, materiale informativo sui luoghi, sulla flora e sulla fauna della zona, sulla tradizione e reperibilità dei prodotti tipici e tradizionali
- 9.5 Se è possibile, in rifugio, devono essere organizzati momenti culturali e di conoscenza del territorio e della tradizione ed iniziative di avvicinamento/fidelizzazione alla montagna

10. ASPETTI DI SOSTENIBILITA' (non contribuiscono al punteggio finale)

Energia

- 10.1 Almeno il 50% dell'energia elettrica utilizzata dal rifugio proviene da fonti rinnovabili
- 10.2 La struttura è dotata di sistemi per il riscaldamento e per l'isolamento termico efficaci ed efficienti
- 10.3 La struttura dispone di elettrodomestici, lampadine e apparecchiature d'ufficio a basso consumo
- 10.4 Devono essere adottati accorgimenti contro lo spreco di energia (ad es. dispositivi di spegnimento a tempo)

Risorse idriche

- 10.5 I rubinetti del rifugio devono disporre di aeromiscelatori o temporizzatori
- 10.6 Le cassette di scarico delle toilettes devono essere a flusso regolabile
- 10.7 La struttura deve prevedere una periodica manutenzione dell'impianto per evitare perdite idriche
- 10.8 Le docce devono essere munite di temporizzatori/sensori di prossimità per l'arresto automatico dell'acqua o altro sistema di risparmio
- 10.9 Le pulizie devono essere effettuate senza l'utilizzo di sostanze chimiche

Rifiuti

- 10.10 Nella struttura devono esserci contenitori ad hoc per la raccolta differenziata delle frazioni di cui l'amministrazione locale garantisce una raccolta
- 10.11 La struttura deve cercare di limitare il consumo di imballaggi e contenitori/stoviglie usa e getta

Sensibilizzazione

- 10.12 La struttura deve sensibilizzare la clientela alla salvaguardia ambientale e alla gestione sostenibile delle risorse
- 10.13 La struttura deve esporre il materiale relativo alle iniziative per promuovere lo sviluppo sostenibile o le azioni svolte in favore dell'ambiente (ad es. codici di comportamento, prevenzione incendi, prevenzione inquinamento)

Informazione/Formazione

- 10.14 Il personale deve essere adeguatamente formato sul risparmio energetico, sulle modalità di raccolta e differenziazione dei rifiuti, sull'utilizzo dei detersivi e disinfettanti e sulle modalità di controllo degli impianti, al fine di evitare perdite visibili

Gestione generale

- 10.15 Il rifugio deve disporre di procedure per la rilevazione del consumo di energia, acqua e altre fonti energetiche
- 10.16 Il rifugio deve disporre di procedure per la rilevazione ed il controllo dei dati sui consumi di sostanze chimiche e sulla quantità di rifiuti prodotta