

Disciplinare Rifugi Escursionistici



Il presente Disciplinare riporta i requisiti che i rifugi escursionistici in Lombardia devono soddisfare per acquisire il marchio “Ospitalità Italiana”. Tale documento è stato sviluppato dalla Unione Italiana delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura – Unioncamere e il gruppo di lavoro della regione Lombardia.

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	Percentuale sul totale
1. ACCESSO ED INFORMAZIONI	14%
2. AREA ESTERNA	14%
3. ACCOGLIENZA	17%
4. AREE COMUNI	11,5%
5. CAMERE/CAMERATE	11,5%
6. SERVIZI IGIENICI	11,5%
7. COLAZIONE	3%
8. SERVIZIO DI RISTORAZIONE	9%
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 Si consiglia che il rifugio disponga di un sito internet proprio o che si appoggi a siti istituzionali, aggiornati e disponibili in più lingue (almeno due, italiano e inglese o lingua della clientela principale)
 - 1.2 Sul sito internet sono riportate indicazioni sull'accessibilità al rifugio e sui servizi offerti
 - 1.3 È possibile effettuare la prenotazione o via telefono o via fax o tramite posta elettronica
 - 1.4 Viene comunicato chiaramente all'utenza finale un secondo numero di telefono, diverso da quello del rifugio, dove contattare il gestore anche con un messaggio chiaro lasciato nella segreteria telefonica
 - 1.5 Depliant informativi del rifugio vengono predisposti in almeno due lingue (italiano/inglese o lingua della clientela principale)
 - 1.6 All'inizio del sentiero è predisposto un idoneo pannello esplicativo che inquadri la zona e riporti eventualmente le informazioni sul rifugio (es. numeri pubblica utilità, periodo apertura,...)
 - 1.7 In caso di presenza di parcheggio, questo viene segnalato adeguatamente e mantenuto in buone condizioni
 - 1.8 Il sentiero/strada di accesso che porta alla struttura viene mantenuto in buone condizioni, pulito e ben segnalato (sentiero con segnaletica verticale ed orizzontale)
- In caso di rifugio accessibile**
- 1.9 Deve essere presente, davanti alla struttura, una piazzola di sosta riservata, il percorso dal parcheggio all'ingresso deve essere privo di barriere architettoniche ed il fondo deve essere praticabile anche dai clienti in carrozzina
 - 1.10 In caso di rifugio accessibile con mezzi meccanici di risalita, deve essere presente una carrozzina manuale che permetta all'ospite di poter accedere alla struttura e di usufruire dei servizi

2. AREA ESTERNA

- 2.1 La segnaletica esterna è in buono stato, ben visibile ed integrata nell'ambiente
- 2.2 Se il rifugio dispone di acqua in abbondanza, si raccomanda di segnalare in modo adeguato il punto d'acqua esterno
- 2.3 La struttura è 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 viene mantenuta in buone condizioni di manutenzione
- 2.5 L'area esterna e le eventuali attrezzature per la fruizione/ristorazione (panche, tavoli,...) sono pulite, in ordine e ben curate
- 2.6 Si consiglia di esporre la bandiera nazionale ed un'idonea illuminazione in caso di nebbia o nelle ore notturne
- 2.7 Esiste un'area idonea per l'atterraggio dell'elicottero 2.8 Si raccomanda di segnalare con chiarezza la presenza del locale invernale/di fortuna attrezzato con un minimo indispensabile per il pernottamento con affissi i numeri di pubblica utilità
- 2.8 Vengono chiaramente indicati gli itinerari che si trovano in prossimità del rifugio

3. ACCOGLIENZA

- 3.1 La zona di accoglienza è identificata e mantenuta in buone condizioni, il personale è cortese, facilmente riconoscibile ed offrire un servizio di benvenuto (ad es. offrendo del thé)
- 3.2 È consigliabile che il gestore e/o il personale conoscano 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 sono chiaramente visibili, perfettamente leggibili e presenti all'interno e/o all'esterno del rifugio
- 3.5 Alla clientela vengono fornite tutte le informazioni necessarie sulla sistemazione in camera/camerata e sulla gestione dei reclami

Il gestore del rifugio (un mestiere multifunzione)

- 3.6 È consigliabile che, in caso di bisogno, il gestore sopperisca all'assenza del cuoco
- 3.7 Il gestore ha 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 ha 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 vengono rispettate sia nei materiali di costruzione sia negli elementi di decoro
- 4.2 L'ambiente è pulito e ben curato e l'arredamento curato ed in buono stato
- 4.3 Gli spazi sono 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 sono ben visibili
- 4.5 Sono presenti opportuni spazi e contenitori idonei per la raccolta dei rifiuti

5. CAMERE/CAMERATE

- 5.1 Le camere/camerate sono pulite e curate ed hanno le dotazioni idonee a garantire un pernottamento adeguato (ad es. mensole, appendiabiti, sgabelli,...)
- 5.2 La struttura fornisce 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 vengono svolte giornalmente
- 5.4 Il coprimaterasso, le coperte sono sanificati e disinfestati almeno 1 volta al mese, i materassi e i cuscini sono sanificati e disinfestati almeno una volta all'anno
- 5.5 Le lenzuola, i sacchi-lenzuola e le federe, se non monouso, vengono sostituiti ad ogni cambio ospite

6. SERVIZI IGIENICI

- 6.1 Le toilette sono adeguatamente segnalate all'esterno e/o interno della struttura
- 6.2 Le toilette sono 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 sono essere attrezzate ed arredate per consentire il massimo comfort ed i locali devono essere puliti e i sanitari ben tenuti
- 6.4 E' possibile fare la doccia calda
- 6.5 Nel caso di “rifugi accessibili”, i locali delle toilette devono essere attrezzati in maniera tale da consentirne l'utilizzo anche da parte dei clienti con esigenze particolari

7. COLAZIONE

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

8. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

- 8.1 Il menu include piatti della tradizione locale ed è formulato tenuto conto anche di eventuali clienti con esigenze particolari (intolleranze, allergie, etc..)
- 8.2 L'offerta dei vini è composta prevalentemente da vini provenienza locale (DOC, DOCG,...)
- 8.3 È presente un'offerta di amari/distillati, prevalentemente locali

- 8.4 In ogni pasto sono 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 vengono segnalati
- 8.5 Il menu della mezza pensione prevede 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, vanno preferite fonti localizzate nel territorio regionale della struttura

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

- 9.1 Sono previsti degli spazi per asciugare gli indumenti e per riporre gli effetti personali dei clienti (scarponi, racchette, zaini,...)
- 9.2 Si consiglia di fornire pantofole per gli ospiti
- 9.3 È disponibile attrezzatura in prestito, gratuito, per gli ospiti (es. bastoncini,...)
- 9.4 Si consiglia di mettere 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, è consigliabile organizzare in rifugio momenti culturali e di conoscenza del territorio e della tradizione ed iniziative di avvicinamento/fidelizzazione alla montagna

10. APPROCCIO ECO-COMPATIBILE (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 Sono adottati accorgimenti contro lo spreco di energia (ad es. dispositivi di spegnimento a tempo)

Risorse idriche

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

Rifiuti

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

Sensibilizzazione

- 10.12 Si consiglia di sensibilizzare la clientela alla salvaguardia ambientale e alla gestione sostenibile delle risorse
- 10.13 Si consiglia di 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 Si raccomanda di formare adeguatamente il personale in materia di risparmio energetico, sulle modalità di raccolta e differenziazione dei rifiuti, sull'utilizzo dei detergenti e disinfettanti e sulle modalità di controllo degli impianti, al fine di evitare perdite visibili

Gestione generale

10.15 Il rifugio dispone di procedure per la rilevazione del consumo di energia, acqua e altre fonti energetiche

10.16 Il rifugio dispone di procedure per la rilevazione ed il controllo dei dati sui consumi di sostanze chimiche e sulla quantità di rifiuti prodotta

10.17 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