



**SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE**

**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03

# **Disciplinare Tecnico per l'adozione del Marchio di Qualità Ambientale**

**Requisiti e guida per l'uso**

Parco Nazionale delle Cinque Terre

Rev. 03 del 14.07.2015





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03

### INDICE

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | INTRODUZIONE                                       | 3  |
| 2.     | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE                      | 6  |
| 3.     | RIFERIMENTI NORMATIVI                              | 8  |
| 4.     | INDICAZIONE MARCHI                                 | 18 |
| 5.     | ITER DI ADESIONE E DOCUMENTAZIONE                  | 26 |
| 6.     | RINUNCIA RECESSO, SOSPENSIONE E RITIRO DEL MARCHIO | 28 |
| 7.     | REQUISITI DEL SISTEMA DI ADESIONE AL MARCHIO       | 29 |
| 7.1    | Requisiti minimi di accesso                        | 29 |
| 7.2    | La somministrazione dei pasti                      | 41 |
| 7.2.1  | Prima colazione                                    | 42 |
| 7.2.2. | Servizio di ristorazione                           | 43 |
| 8.     | PIANO DELLE AZIONI MIGLIORATIVE                    | 49 |
| 9.     | CONCLUSIONI  | 50 |
| 10.    | GLOSSARIO  | 53 |





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

#### NOTE

L'applicazione della presente norma avviene su base totalmente volontaria.

#### TESTO

*Il presente Disciplinare del Marchio di Qualità Ambientale dell'Ente Parco Nazionale delle Cinque Terre è la versione ufficiale che sostituisce e annulla ogni versione precedente. Il Disciplinare specifica i requisiti di adesione al Marchio di Qualità Ambientale per consentire agli operatori del comparto turistico ricettivo di sviluppare ed attuare una politica e degli obiettivi che tengano conto delle disposizioni legali e delle prescrizioni prettamente riguardanti gli aspetti ambientali e di qualità.*

*Il Disciplinare è applicabile ad ogni operatore del comparto turistico ricettivo che intenda:*

- a) stabilire, attuare, mantenere attive e migliorare le proprie prestazioni ambientali e i parametri della qualità nel comparto turistico, agroalimentare e dei servizi;*
- b) assicurarsi di essere conforme alle politiche ambientali e della qualità stabilite dall'Ente Parco e intraprese dai Comuni del territorio;*
- c) dimostrare la conformità ai requisiti del presente Disciplinare: attuando un'attenta autovalutazione e richiedendo la conferma della propria conformità all'Ente Parco.*

## 1. INTRODUZIONE

Il Parco ha avviato un percorso finalizzato a migliorare le prestazioni ambientali delle attività economiche di tutta l'area, promuovendo comportamenti sostenibili e condivisi relativamente alle tematiche ambientali e alla qualità dei servizi da parte di tutti i "portatori di interesse". Adottando tutti quegli strumenti volti ad incrementare la sostenibilità economica, ambientale e sociale delle imprese e delle istituzioni, l'Ente intende attuare politiche ambientali comprensoriali volte alla gestione integrata del territorio, promuovendo e diffondendo una cultura della Qualità e dell'Ambiente che rispecchi e tuteli l'identità e le tipicità del territorio, rafforzata dalla presenza nelle Cinque Terre di prodotti di qualità già sottoposti a specifici disciplinari e da attività tradizionali che rappresentano un elemento imprescindibile di presidio del territorio. In tale contesto l'Ente è impegnato a conseguire la certificazione ISO 14001 in vista della registrazione EMAS secondo il Regolamento CE n. 1221/2009 e a tal fine promuove strumenti di certificazione volontaria quale il Marchio di Qualità rivolto agli operatori della ricettività e della ristorazione; l'iter di rilascio e di mantenimento del Marchio è descritto all'interno di una procedura del sistema di gestione ambientale del Parco e viene





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

validato quindi da un Ente terzo di Certificazione che garantisce il rispetto delle disposizioni del presente Disciplinare. Sebbene l'ambito territoriale del progetto sia limitato all'area Parco, si delinea una dimensione distrettuale in cui sono coinvolte le Amministrazioni Comunali del territorio e altri soggetti pubblici e privati, applicando un sistema che consente di controllare e gestire le attività aventi un impatto significativo sul territorio, in una prospettiva che riguarda la promozione della qualità delle strutture ricettive e delle produzioni agroalimentari verso la creazione di una filiera in un'ottica di miglioramento continuo.

Il Marchio di Qualità rappresenta, pertanto, uno strumento importante per la creazione del sistema territoriale complementare nel quale operatori turistici e della ristorazione, produttori agricoli e commerciali, contribuiscono a garantire la qualità ambientale attraverso la permanenza delle attività tradizionali, come viticoltura e pesca, per un corretto mantenimento e sviluppo sostenibile della realtà del Parco. Mediante lo strumento del Marchio di Qualità Ambientale, con la responsabilità e l'impegno di tutti gli operatori coinvolti, si vuole incoraggiare un turismo legato a particolari prodotti delle Cinque Terre, tramandati quasi intatti dalla storia locale, e alle tradizioni che permetta di conoscere e scoprire le specificità del territorio. L'Ente Parco vuole promuovere una nuova cultura in grado di comunicare efficacemente al turista le caratteristiche proprie ed uniche delle Cinque Terre, garantendo ai visitatori un elevato livello di qualità, in tutte le fasi della visita e del soggiorno.

In linea con i principi della Carta Europea del Turismo Sostenibile, il presente Disciplinare è il risultato di un percorso di condivisione e concertazione con gli operatori locali, le istituzioni e le Associazioni di Categoria, che si è strutturato in tre distinte fasi:

La prima fase, di carattere informativo, con i tre incontri che si sono tenuti nel mese di Novembre 2013 rivolti agli operatori di settore, ai gestori degli esercizi ricettivi e della ristorazione, alle Associazioni di categoria di ogni amministrazione comunale, era finalizzata alla presentazione e condivisione degli obiettivi e dei contenuti del Marchio stesso. Tali incontri, utili anche ai fini di richieste di chiarimenti e di confronto diretto con i rappresentanti del Parco, si sono tenuti a Monterosso Vernazza, Riomaggiore e Corniglia, e hanno offerto agli operatori locali un'occasione utile per poter comprendere non solo i principi alla base del



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

Marchio, ma soprattutto la necessità di ricoprire un ruolo attivo e propositivo nel percorso di costruzione del nuovo Sistema. Negli incontri è stato distribuito il materiale prodotto inizialmente con il progetto di Agenda 21 Locale, e successivamente con il progetto Europeo Corem, unitamente ad un modulo che raccogliesse i suggerimenti e le proposte da parte di tutti i soggetti. In particolare, il modulo "Osservazioni" è stato inserito sul sito ufficiale dell'Ente Parco al fine di coinvolgere il maggior numero di operatori, dando loro la possibilità di trasmettere le proprie considerazioni. Inoltre, sono stati resi disponibili i questionari per le strutture ricettive e di ristorazione, coinvolgendo anche i produttori per il loro importante ruolo di presidio del territorio.

Nella seconda fase si è proceduto all'acquisizione dei suggerimenti e delle considerazioni raccolte, in quanto possibili azioni da intraprendere perché sintesi tra le esigenze di tutela e valorizzazione ambientale e le esigenze degli operatori stessi. La metodologia utilizzata si è basata sulla raccolta delle informazioni contenute nel modulo e nei questionari dei diversi comparti (ricettività, ristorazione e produzione agricola), nonché sulla raccolta delle considerazioni emerse dalle visite effettuate sul campo.

Nella terza fase, infine, si sono organizzati specifici tavoli di lavoro con le rispettive Associazioni di Categoria rappresentative dei singoli comparti socioeconomici del territorio. Lo sviluppo di politiche orientate a promuovere la protezione dell'ambiente e la valorizzazione dell'offerta turistico-ricettiva, per dimostrarsi efficaci e duraturi, devono essere il risultato di un'analisi attenta e reale del territorio e delle sue criticità trovando una giusta sintesi nell'elaborazione e nella condivisione del presente Disciplinare.

Le disposizioni Disciplinare possano essere d'aiuto, per gli operatori, nel migliorare le prestazioni ambientali ed economiche, sviluppando standard qualitativi elevati in grado di stimolare azioni e i benefici per l'economia locale. Stabilendo requisiti specifici si intende assicurare alle stesse strutture che le proprie prestazioni soddisfino le esigenze reali in un determinato territorio. Il presente documento, che contiene i requisiti che possono essere oggettivamente verificati in fase di audit, non include capacità o caratteristiche specifiche di altri sistemi di gestione, quali, per esempio, quelle previste per la salute e sicurezza nei



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

luoghi di lavoro o il management finanziario; i suoi principi possano, comunque, essere allineati e/o integrati con quelli di altri sistemi già implementati. Le organizzazioni che richiedono delle linee guida più generali su un'ampia gamma di argomenti riguardanti il sistema di gestione ambientale possono fare riferimento alla norma ISO 14004.

Rimane pur certo che, al di là dei diversi sistemi di gestione adottati discrezionalmente dalla struttura, l'efficacia del Marchio dipende dalla condivisione, con i titolari delle strutture ricettive e di ristorazione, dei suoi principi ed obiettivi, e dall'impegno e dal coinvolgimento di tutti i livelli e di tutte le funzioni dell'organizzazione. Il Parco assume l'importante ruolo di promotore e coordinatore del Marchio finalizzato a traghettare le strutture verso comportamenti sostenibili in campo ambientale, sociale ed economico. È auspicabile che gli operatori del territorio facciano propri i valori del Marchio e, con senso di appartenenza e responsabilità, si impegnino autonomamente a sviluppare un sistema di valorizzazione locale integrata, caratterizzato dalle sue specificità, tradizioni e tipicità.

L'iniziativa avviata dall'Ente Parco, nell'ambito del progetto di certificazione ISO e in vista della certificazione EMAS, mira pertanto a promuovere e potenziare in modo strategico lo sviluppo culturale e turistico del territorio locale. Attraverso l'attribuzione del Marchio si vuole garantire la qualità del sistema ricettivo e della ristorazione, innescando un circuito virtuoso che possa, nel tempo, introdurre sistemi più avanzati di gestione e prevenzione ambientale a tutela della qualità del turismo e dei servizi, delle filiere sostenibili, del settore agroalimentare.

## 2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente Disciplinare è regolare le modalità di funzionamento del Marchio di Qualità Ambientale attribuito dal Parco agli operatori della ricettività e della ristorazione che dimostrino di essere conformi ad un insieme di requisiti ambientali e legati al servizio di accoglienza.





## **SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE**

### **MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03**

L'Ente Parco ha individuato il Marchio di Qualità Ambientale quale importante strumento per l'attuazione di un sistema territoriale complementare in cui operatori turistici, ristoratori, agricoltori contribuiscono a garantire la qualità ambientale attraverso la permanenza delle attività tradizionali, come viticoltura e pesca, per un corretto mantenimento e sviluppo sostenibile della realtà del Parco. A fronte di una specificità molto forte delle Cinque Terre, l'obiettivo è legare il comparto della produzione con quello degli operatori commerciali al fine di valorizzare e implementare le produzioni locali ritenute necessarie per un attento presidio del territorio.

L'adesione al Sistema, che avviene su base volontaria e gratuita, è aperta a tutti i soggetti giuridici iscritti alla CCIA che operano nel settore turistico ricettivo e ristorativo all'interno della perimetrazione dell'Area protetta.

Il campo di applicazione, le dimensioni dell'organizzazione, la natura delle sue attività, prodotti e servizi, ha portato a distinguere due settori di applicazione che, pur mantenendo una piattaforma comune di qualità, permette di raggiungere un maggior livello di dettaglio per soddisfare le esigenze specifiche della dell'ospitalità e della ristorazione. Il Marchio si delinea, infatti, come denominatore comune degli esercizi aderenti ai due comparti per la trasmissione di un messaggio unitario.

L'uso del Marchio è concesso a fronte del rispetto dei requisiti minimi di accesso e alla predisposizione, da parte del gestore della struttura, di un Piano di miglioramento che contenga gli obiettivi migliorativi da attuarsi entro il triennio.

Il presente Disciplinare, così come il Regolamento dello Sportello, hanno la validità di anni 3 dalla loro approvazione, ma, nell'ottica del miglioramento continuo, possono essere modificati valutata la necessità di apportare variazioni ed integrazioni migliorative all'attuale assetto, tenendo conto anche di eventuali nuove normative, disposizioni e regolamenti, proposti a livello comunale, regionale, nonché nazionale e comunitario.

Il Presente Disciplinare ed il Regolamento dello Sportello possono essere revisionati ed integrati al fine di aggiungere nuovi ambiti e categorie di operatori vincolate a coloro che





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

esercitano attività all'interno dei tre Comuni interessati dall'area protetta, e, in via eccezionale, per progetti di particolare rilevanza in relazione ai fini istituzionali del Parco e alle caratteristiche del soggetto richiedente. L'entrata in vigore dei nuovi requisiti verrà fissata di volta in volta dal Parco, considerando un adeguato periodo di transizione che permetta ai diversi partecipanti di adeguarvisi.

### 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Requisito di base per l'ottenimento del Marchio è il rispetto delle disposizioni di legge comunali, regionali e nazionali che riguardano:

1. norme e prescrizioni in materia di edilizia ed urbanistica;
2. requisiti igienico-sanitari;
3. prevenzione incendi e sicurezza antinfortunistica;
4. conformità degli impianti tecnologici (es. impianti elettrici, termici);
5. tutela dell'igiene in campo alimentare (es. nelle fasi di preparazione, somministrazione, conservazione pasti);
6. salvaguardia delle risorse idriche, energetiche e del corretto smaltimento dei rifiuti (es. rispetto degli obblighi connessi alle derivazioni di acqua, possesso delle autorizzazioni allo scarico delle acque reflue e idonei impianti di trattamento delle acque reflue in base a quanto previsto dalla normativa regionale vigente, corretto smaltimento dei rifiuti secondo le modalità concordate con i Comuni e gli Enti gestori).

Il presente Disciplinare, pertanto, individua specifici riferimenti normativi vigenti in materia ambientale, di sicurezza nei luoghi di lavoro, di igiene alimentare, di trattamento dei dati personali e, non secondariamente, di normative urbanistiche.

Legge quadro aree protette: la Legge 6 dicembre 1991, n. 394, in attuazione degli articoli 9 e 32 della Costituzione e nel rispetto degli accordi internazionali, detta i principi fondamentali per l'istituzione e la gestione delle aree naturali protette, al fine di garantire e di promuovere, in forma coordinata, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio naturale del Paese.





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

Decreto istitutivo Parco Nazionale delle Cinque Terre: con il quale si istituisce il Parco nazionale delle Cinque Terre, con la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 24 settembre 1999, sulla proposta del Ministro dell'ambiente;

si decreta all'art.1

1. E' istituito il Parco nazionale delle Cinque Terre.
2. E' istituito l'Ente Parco nazionale delle Cinque Terre che ha personalità di diritto pubblico ed è sottoposto alla vigilanza del Ministero dell'ambiente (...)

Decreto istitutivo dell'Area Marina Protetta: D.M. 12.12.97 istitutivo dell'Area Marina protetta delle Cinque Terre ed il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio del 09.11.2004 di modifica dell'Area Marina Protetta denominata Cinque Terre; D.M. 20.07.2011 di aggiornamento dell'Area Marina Protetta delle Cinque Terre e il D.M. 20 luglio 2011, n. 189 avente ad oggetto il Regolamento recante la disciplina delle attività consentite nelle diverse zone dell'Area Marina Protetta delle Cinque Terre;

Habitat Natura 2000: la Direttiva 92/43/CEE del Consiglio, del 21 maggio 1992 è relativa alla conservazione degli habitat naturali e seminaturali e della flora e della fauna selvatiche [Cfr. atti modificativi]. Il continuo degrado degli habitat naturali e le minacce che gravano su talune specie figurano fra i principali aspetti oggetto della politica ambientale dell'Unione europea (UE). La presente direttiva, denominata direttiva «Habitat», mira a contribuire, quindi, alla conservazione della biodiversità negli Stati membri definendo un quadro comune per la conservazione degli habitat, delle piante e degli animali di interesse comunitario.

Biodiversità: la Direttiva n. 52238 del 2012 del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare di conservazione della biodiversità nei parchi ed aree protette vuole essere uno strumento di indirizzo per la pianificazione degli obiettivi di miglioramento delle performance degli enti parco, a partir dalle finalità istitutive delle aree protette promosse dalla Legge 349/1991. Nel corso dell'anno 2011 si è avviato un processo di promozione della cosiddetta contabilità ambientale nelle aree protette intese come Rete Natura 2000, parchi nazionali, aree protette e riserve a partire da una possibile misurazione sistematica e integrata dello stato di conservazione del capitale naturale presente nei parchi nazionali.





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

Questa analisi mette in evidenza la presenza rilevante i indici di biodiversità nei parchi nazionali e ciò consente di affermare che i parchi costituiscono un campione rappresentativo della biodiversità nel territorio italiano.

Vincolo paesaggistico: con il D. Lgs n. 42 del 22/01/2004 e con il codice dei beni culturali e del paesaggio vengono disciplinati gli interventi su beni paesaggisti che modifichino l'aspetto paesaggistico, ovvero che riguardi l'aspetto esterno dell'immobile che deve essere realizzato a seguito di specifica Autorizzazione rilasciata dalla Soprintendenza.

Legge quadro ambiente: Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 che

- a) attua la direttiva 2001/42/CE del Parlamento europeo concernente la valutazione degli effetti di determinati piani e programmi sull'ambiente, con i seguenti obiettivi:
  1. garantire un elevato livello di protezione dell'ambiente;
  2. contribuire all'integrazione di considerazioni ambientali nelle fasi di elaborazione, di adozione e di approvazione di determinati piani e programmi al fine di promuovere lo sviluppo sostenibile;
  3. promuovere l'utilizzo della valutazione ambientale nella stesura dei piani e dei programmi statali, regionali e sovraumunali;
  - 4) assicurare che venga comunque effettuata la valutazione ambientale dei piani e programmi che possono avere effetti significativi sull'ambiente;
  
- b) attua la direttiva 85/337/CEE del Consiglio del 27 giugno 1985, concernente la valutazione di impatto ambientale di determinati progetti pubblici e privati (...) in materia di prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento, con i seguenti obiettivi:
  1. garantire il pieno recepimento delle direttive comunitarie in materia di valutazione di impatto ambientale;



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

2. semplificare (...) le procedure di valutazione di impatto ambientale, che dovranno tenere conto del rapporto costi-benefici del progetto dal punto di vista ambientale, economico e sociale;
3. anticipare le procedure di valutazione di impatto ambientale alla prima configurazione sottoponibile ad un esame esauriente del progetto di intervento da valutare;
4. introdurre un sistema di controlli idoneo ad accertare l'effettivo rispetto delle prescrizioni impartite in sede di valutazione;
5. favorire la partecipazione del pubblico nell'elaborazione di piani e programmi in materia ambientale;
6. garantire il completamento delle procedure in tempi certi;
7. introdurre meccanismi di coordinamento tra la procedura di valutazione di impatto ambientale e quella di valutazione ambientale strategica;
8. adottare misure di coordinamento tra le procedure di valutazione di impatto ambientale e quelle di prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento, ovvero di autorizzazione integrata ambientale, nel caso di impianti sottoposti ad entrambe le procedure, al fine di evitare duplicazioni e sovrapposizioni.

Amianto: si fa riferimento al "Piano di protezione dell'ambiente, di decontaminazione, di smaltimento e di bonifica ai fini della difesa dai pericoli derivanti dall'amianto di cui all'articolo 10 della Legge 257/03/1992 approvato dal Consiglio Regionale della Liguria in data 20 Dicembre 1996 con la deliberazione numero 105. Con ulteriori provvedimenti sono state meglio individuate le scadenze temporali da rispettare ed i vincoli operativi che avrebbero dovuto essere messi concretamente in atto per assicurare la maggiore diffusione possibile dell'informazione, la semplificazione degli adempimenti (nel rispetto dei dettami delle norme in vigore) e le procedure operative per la raccolta delle schede di autonotifica (da produrre per la costituzione di un archivio utilizzabile finalizzato alla conoscenza del rischio per attuare le azioni di tutela e protezione della salute delle persone fisiche e dell'ambiente e per la programmazione delle attività di controllo e bonifica).

Smaltimento dei rifiuti: la normativa di riferimento è il D. Lgs. 152/2006 (T.U. dell'ambiente) che promuove una gestione dei rifiuti che non arrechi pericolo per la salute dell'uomo e



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

senza l'uso di procedimenti o metodi che potrebbero recare pregiudizio all'ambiente e, in particolare:

- a. senza determinare rischi per l'acqua, l'aria, il suolo, nonché per la fauna e la flora;
- b. senza causare inconvenienti da rumori o odori;
- c. senza danneggiare il paesaggio e i siti di particolare interesse, tutelati in base alla normativa vigente.

Per conseguire tali finalità e obiettivi, il Legislatore riconosce alle Regioni, alle Province autonome e gli Enti locali i poteri e le funzioni di rispettiva competenza in materia di gestione dei rifiuti, modalità di differenziazione e luoghi di conferimento. In particolare, la raccolta differenziata è uno strumento indispensabile per ridurre il volume dei rifiuti, capace, così, di limitare l'utilizzo di impianti di smaltimento e per favorire migliori condizioni ambientali. Permette, infatti, di:

- a. avviare al recupero tutti quei materiali (vetro, carta, cartone, plastiche, lattine in alluminio e lattine in banda stagnata) riutilizzabili per la produzione dei nuovi beni
- b. produrre compost (terriccio ricco di nutrienti, riutilizzabile nella coltivazione di parchi e giardini), mediante uno o più impianti di compostaggio che trattano rifiuti organici provenienti da scarti di cucina, sfalci e potature
- c. raccogliere separatamente quei rifiuti, quali pile, farmaci scaduti ecc., considerati pericolosi.

In merito ai rifiuti elettrici ed elettronici, il 12/4/2014 è entrato in vigore il D.lgs. 49/2014 che ha recepito la Direttiva 2012/19/UE sulla gestione dei Raee. Il nuovo decreto legislativo ha sostituito la normativa precedente vigente in Italia il D. Lgs. 151/2005.

Rimane l'obbligo di destinare i rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (elettrodomestici piccoli e grandi, telefonini, televisori, computer, giocattoli elettrici, lampade, etc.) alla raccolta differenziata gestita localmente dal Comune, tramite consegna diretta ai punti di raccolta o alle isole ecologiche, oppure organizzandosi per il ritiro a domicilio da parte della società locale che si occupa della gestione dei rifiuti. Non rispettare questo



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

obbligo, comporta il dover pagare sanzioni, da quella prevista dal codice ambientale per l'abbandono dei rifiuti a quelle eventualmente previste dal Comune nei propri regolamenti. Tra i diritti, vige quello di affidare il rifiuto di un apparecchio elettrico od elettronico direttamente al venditore all'atto dell'acquisto di un prodotto analogo nuovo. Dello smaltimento di questi rifiuti si occupano poi i produttori, sui quali le normative fanno gravare diversi adempimenti, dalla raccolta presso i centri organizzati localmente all'organizzazione del riciclo anche tramite terzi. Il decreto inserisce un'importante novità: a partire da una data ancora da definirsi, i consumatori potranno lasciare ai venditori di grosse dimensioni (superficie di vendita al dettaglio di almeno 400 mq) i rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche di piccolissime dimensioni (fino a 25 cm) ANCHE senza acquisto del nuovo. Questo nuovo servizio, denominato "uno contro zero", sarà disponibile anche nei piccoli negozi ma solo se questi vorranno aderirvi, visto che per esercizi con superficie di vendita inferiore a 400 mq non ne sussiste l'obbligo.

Acquisti verdi: la pratica del "Green Public Procurement" consiste nell'inserire criteri di qualificazione ambientale nella domanda che le Pubbliche Amministrazioni esprimono in sede di acquisto di beni e servizi finalizzata da un lato a diminuire il loro impatto ambientale dall'altro possono esercitare un "effetto traino" sul mercato dei prodotti ecologici. Nell'aprile 2006 in attuazione delle direttive europee è stato pubblicato il Codice dei contratti pubblici a lavori servizi e forniture (D.lgs 12/04/2006, n. 163). Il Codice Appalti prevede che le amministrazioni ed agli Enti Locali effettuino scelte sostenibili dal punto di vista ambientale e sociale in materie di beni e servizi: all'art. 2 comma 2 (principi) si indica che "Il principio di economicità può essere subordinato, (...), ai criteri previsti dal bando ispirati ad esigenze sociali nonché alla tutela della salute e dell'ambiente ed alla promozione dello sviluppo sostenibile".

Rumore ambientale esterno: con la Legge quadro 447/95 vengono stabiliti i principi fondamentali utili alla tutela dell'ambiente esterno ed abitativo dall'inquinamento acustico, definendo i termini e le competenze degli enti preposti; il D.P.C.M. 14/11/97 definisce i limiti di immissione assoluti e differenziali, di Emissione, di Attenzione e di Qualità secondo la classificazione in 6 classi di destinazione d'uso del territorio, stabilite all'interno dello stesso



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

decreto, e secondo il periodo della giornata (diurno o notturno). Il D.M. 16/03/98 stabilisce le tecniche di rilevamento del rumore ambientale, con particolare riguardo alle varie metodiche e in relazione del tipo di sorgente (traffico veicolare, ferroviario, industriale, aeroportuale...), ed alle caratteristiche tecniche degli strumenti di misura.

Sistema di gestione ambientale : la normativa cui si fa riferimento è la UNI EN ISO 14001 che prevede una serie di standard internazionali relativi alla gestione ambientale delle organizzazioni, e fissa specifici requisiti da osservare. Lo standard ISO 14001 - tradotto in italiano nella UNI EN ISO 14001:2004 - è certificabile da parte di un organismo accreditato. In particolare, la certificazione ISO 14001 non intende attestare una particolare prestazione ambientale, ma dimostrare che l'organizzazione certificata possieda e applichi un sistema di gestione appropriato per controllare adeguatamente gli impatti ambientali delle proprie attività, ricercando il miglioramento in modo sistematico, coerente, efficace e soprattutto sostenibile.

Igiene degli alimenti: si fa riferimento all'Autocontrollo e al Sistema HACCP. In particolare, l'autocontrollo è obbligatorio per tutti gli operatori che a qualunque livello siano coinvolti nella filiera della produzione alimentare. L'HACCP (Hazard analysis and critical control points) è un insieme di misure che consentono di applicare l'autocontrollo in maniera razionale, organizzata e documentata, e coinvolge gli operatori che manipolano alimenti. La prima codifica normativa in Europa risale al 1993 con la Direttiva 43/93/CEE, recepita in Italia con il D. Lgs 155/1997 ora abrogato. Questa normativa è stata sostituita dal Regolamento CE 178/2002 e dal Regolamento CE 852/2004.

Etichettatura prodotti alimentari, in attesa dell'entrata in vigore del Regolamento UE N. 1169/2011 previsto per il 13 dicembre 2014 che aggiornerà le normative precedenti, attualmente è in vigore la Legge 304/2011 (recepimento del Regolamento 1924/2006) che impone l'etichettatura quale strumento di informazione sulle caratteristiche dei prodotti alimentari, loro presentazione e pubblicità. Secondo la normativa in etichetta vanno riportati:

- a. la denominazione di vendita, il nome dell'alimento
- b. gli ingredienti





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

- c. il peso netto
- d. il nome e la sede del produttore
- e. il termine minimo di conservazione, ove necessario
- f. le modalità di conservazione, ove necessario
- g. il numero delle singole unità in una confezione
- h. informazioni sul contenuto in energia e nutrienti espressi in kilocalorie e/o in kilojoule
- i. informazioni su eventuali effetti sulla salute
- j. indicazioni circa eventuali presenze di sostanze allergeniche, es. cereali, semi, anidride solforosa, come caratteristiche di pregio del proprio prodotto
- k. eventuali indicazioni di qualità (es. DOP, IGP, STG) – informazioni che il produttore può inserire a propria discrezione.

Il Regolamento UE N. 1169/2011 che si applicherà a partire dal 13 dicembre 2014, ad eccezione della dichiarazione nutrizionale rinviata al 13 dicembre 2016 e di alcuni requisiti specifici per le carni macinate, che si applicheranno a partire dal 1° gennaio 2014, contiene novità in merito all'etichettatura nutrizionale, all'indicazione di origine, alle diciture obbligatorie, agli allergeni, ai termini di scadenza e conservazione, agli alimenti congelati e surgelati, alle responsabilità.

La produzione e l'etichettatura dei prodotti biologici è normata dal Regolamento comunitario n. 834/2007 che fissa un nuovo quadro normativo per i prodotti biologici, stabilisce gli obiettivi e i principi applicabili a questo tipo di produzione e illustra le norme che disciplinano la produzione, l'etichettatura, i controlli e gli scambi con i paesi terzi. Il regolamento sarà applicabile a decorrere dal 1° gennaio 2009. In particolare, disciplina:

- a. i prodotti agricoli (compresi i prodotti dell'acquacoltura) non trasformati o destinati all'alimentazione umana;
- b. i mangimi;
- c. il materiale di propagazione vegetativa e le sementi per la coltivazione;
- d. i lieviti utilizzati come alimenti o come mangimi.



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

Il Regolamento contiene gli obiettivi e i principi generali che costituiscono la base dell'agricoltura biologica. Gli obiettivi comprendono la sostenibilità e la qualità della produzione agricola, che deve rispondere alle esigenze dei consumatori. I principi generali riguardano, in particolare, i metodi di produzione specifici, l'impiego delle risorse naturali e la rigorosa limitazione dell'uso di fattori di produzione ottenuti per sintesi chimica. Il regolamento definisce inoltre requisiti specifici applicabili all'agricoltura, alla trasformazione degli alimenti e ai mangimi biologici. Per quanto riguarda le norme di produzione biologica, è vietato l'uso di qualsiasi tipo di organismo geneticamente modificato (OGM). Le norme in materia di etichettatura degli alimenti consentono agli operatori di vigilare sul rispetto di tale divieto. È altresì vietato l'uso di radiazioni ionizzanti per il trattamento degli alimenti. Gli operatori che intendono far coesistere i due tipi di produzione agricola (biologica e non biologica) devono mantenere separati gli animali e i terreni. Relativamente all'etichettatura, abbreviazioni quali "eco" e "bio" possono essere utilizzate nell'etichettatura, nella pubblicità e nei documenti commerciali per caratterizzare un prodotto biologico, i suoi ingredienti o le sue materie prime. L'etichettatura di un prodotto biologico deve essere facilmente visibile sull'imballaggio e contenere un riferimento all'organismo di controllo che certifica il prodotto. A partire dal 1° luglio 2010, l'utilizzo del logo dell'Unione europea sui prodotti alimentari provenienti da agricoltura biologica è divenuto obbligatorio, nonché l'indicazione del luogo di provenienza delle materie prime che compongono il prodotto stesso. Tale indicazione deve figurare nello stesso campo visivo del logo comunitario.

In merito alla produzione del vino nel Parco Nazionale delle Cinque Terre si fa riferimento al disciplinare di produzione del vino "Cinque Terre" è "Cinque Terre Sciacchetrà" Riconosciuto con D.P.R. del 29/05/1973 - Modificato con Decreti del 06/09/1999 e del 07/03/2000 che contiene: Art. 1 Denominazioni e vini, Art. 2 Base Ampelografica, Art. 3 Zona di Produzione delle uve, Art. 4 Norme per la viticoltura, Art. 5 Norme per la vinificazione, Art. 6 Caratteristiche al consumo, Art. 7 Etichettatura designazione e presentazione, Art. 8 Confezionamento.

Trattamenti dei dati sensibili, si fa riferimento alla D.Lgs 196/2003: il Codice in materia di protezione dei dati personali è un Decreto Legislativo noto comunemente come «Testo unico





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

sulla privacy»; sull'applicazione della normativa vigila l'Autorità Garante. La finalità della norma è il riconoscimento del diritto del singolo sui propri dati personali e, conseguentemente, disciplina le diverse operazioni di gestione/trattamento dei dati riguardanti la raccolta, l'elaborazione, il raffronto, la cancellazione, la modificazione, la comunicazione o la diffusione degli stessi. Lo scopo della normativa è quindi di evitare che il trattamento dei dati avvenga senza il consenso dell'avente diritto.

Normativa antimafia: si fa riferimento al D.Lgs. 159/2011 n.159, per quanto riguarda la registrazione delle informazioni del cliente che chiede il pernottamento presso una struttura ricettiva, compilando una schedina di notifica, successivamente completata e controfirmata dal responsabile della struttura stessa. A seconda delle diverse tecniche di registrazione, tale scheda viene fotocopiata e tenuta in archivio per 10 anni a disposizione delle Autorità dei Polizia oppure i dati vengono registrati su elaboratori idonei all'archiviazione o con trascrizione su tabulati. La registrazione dei dati anagrafici del Cliente deve essere effettuata prima del suo ingresso nella camera, e nel pieno rispetto della privacy.

Legge antifumo: con la Legge 16 gennaio 2003 n.3 (art. 51), "Tutela della salute dei non fumatori", entrata in vigore nel 2005, viene introdotto il divieto di fumo esteso a tutti i locali chiusi, con le sole eccezioni delle aree riservate ai fumatori e quelle private non aperte ad utenti e al pubblico. Per vigilare sul rispetto del divieto, devono essere nominati degli addetti autorizzati ad elevare multe.

Sicurezza nei luoghi di lavoro: si fa preciso riferimento al D. Lgs. 81/2008, anche noto come Testo Unico sulla sicurezza entrato in vigore il 15 maggio 2008, e dalle relative disposizioni correttive, ovvero dal Decreto Legislativo 106/2009 e da successivi ulteriori decreti. In particolare, oltre alla redazione di specifica documentazione – Valutazione dei rischi e documenti correlati –, che deve essere aggiornata anche in base ad eventuali variazioni di rischio, di produzione, di personale, ecc., l'organizzazione provvede ad un'adeguata informazione e formazione del personale in base a specifici ruoli e mansioni.

Agibilità e abitabilità: Relativamente alle caratteristiche strutturali e alle licenze di agibilità e abitabilità, si fa riferimento alle normative urbanistiche ed edilizie in vigore, con particolare



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

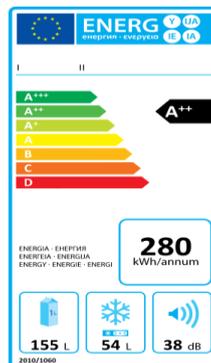
**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03

attenzione al rispetto di eventuali vincoli imposti dal Comune di pertinenza, dall'Ente Parco e/o da altri Enti preposti che disciplinano gli aspetti tecnico-estetici, igienico-sanitari, di sicurezza e vivibilità degli immobili e delle loro pertinenze.

*In ottica di attenersi ad un impianto legislativo sempre valido, si terrà conto di eventuali modifiche e/o aggiornamenti normativi che potranno avvenire e riguardare nello specifico le realtà destinatarie del presente documento.*

#### 4. INDICAZIONE MARCHI

I marchi possono rappresentare lo strumento principale per l'individuazione di un prodotto ecologico in quanto lo rendono facilmente riconoscibile, consentendo al consumatore di effettuare la propria scelta di acquisto, tenendo conto della normativa di legge e dei principi di sostenibilità. Alcuni sistemi di etichettatura, come il marchio CE o l'etichetta energetica degli elettrodomestici, sono obbligatori per legge e indicano la conformità a standard stabiliti per legge.



In altri casi un prodotto al consumo può esporre o meno un simbolo che lo contraddistingue rispetto ad altri per seguire o meno determinati requisiti e standard di qualità. Il sistema di etichettatura dei marchi ecologici garantisce che il prodotto sia progettato per limitare il proprio impatto ambientale in tutto il suo ciclo di vita: dalla produzione allo smaltimento, in



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03

un'ottica di sostenibilità. Un marchio ecologico può riguardare la maggioranza delle categorie merceologiche, o essere specifico di alcune tipologie.

Ad esempio i marchi *FSC* Forest Stewardship Council e *PEFC* Programme for Endorsement of Forest Certification schemes o l'etichetta internazionale Pannello Ecologico sono presenti sui prodotti derivati dal legno (arredi e/o carta) e contraddistinguono la gestione sostenibile delle foreste:



Per aiutare i consumatori ad acquistare prodotti ecologici, la Commissione europea ha creato "la margherita europea", l'*Ecolabel* (Regolamento CE n. 1980/2000), un marchio di qualità che segnala i prodotti di uso comune più ecocompatibili, ad eccezione del settore alimentare e farmaceutico. Così il marchio *ENERGYSTAR*® identifica l'efficienza energetica e il livello di eco sostenibilità di molti articoli quali attrezzature da ufficio, elettrodomestici, impianti di riscaldamento e condizionamento, prodotti per la ristorazione professionale come lavastoviglie e forni.



Le iniziative dedicate alla valorizzazione della sostenibilità ambientale dei processi produttivi e dei prodotti finali sono state promosse dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare. Il programma per la valutazione dell'impronta ambientale di prodotti e servizi si basa sullo studio della "carbon foot print" che prende in considerazione tutta la



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03

filiera produttiva, ovvero l'emissione di CO<sub>2</sub> generata nella fase di produzione del prodotto finale per realizzare le azioni finalizzate alla sua riduzione e compensazione.

Gli impegni volontari delle imprese per la valutazione dell'impronta ambientale, che mirano in particolare al calcolo della carbon footprint e alla riduzione delle emissioni dei gas ad effetto serra, stanno assumendo un ruolo sempre più significativo per il rafforzamento delle azioni previste dalle norme e dalle politiche governative nell'ambito del Protocollo di Kyoto e del "Pacchetto Clima-Energia" adottato dal Consiglio dell'Unione Europea nel 2008. In questo contesto il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, impegnato da tempo nel supporto alle iniziative volontarie del settore produttivo italiano, ha avviato un intenso programma sull'impronta ambientale per la riduzione progressiva delle emissioni di CO<sub>2</sub> di prodotti e processi (carbon footprint e water footprint) dei prodotti/servizi al fine di sperimentare su vasta scala e ottimizzare le differenti metodologie di misurazione delle prestazioni ambientali, tenendo conto delle caratteristiche dei diversi settori economici, al fine di poterle armonizzare e renderle replicabili.



Altri marchi ecologici sempre più diffusi sono *Blauer Engel*, una certificazione ecologica di prodotto tedesca anche per materiali da posa e da costruzione, e *White Swan*, attiva nei paesi scandinavi che viene assegnata a categorie di prodotti, non alimentari, caratterizzati da un ridotto impatto ambientale lungo tutto il loro ciclo di vita.



Per quanto riguarda gli imballaggi, posateria e stoviglie, il Mater-Bi® rappresenta un innovativo materiale composto da bioplastiche di componenti vegetali, come l'amido di mais,



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03

e da polimeri biodegradabili ottenuti da materie prime di origine rinnovabile, da materie prime di origine fossile e da oli vegetali.

Un altro marchio che indica un imballaggio compostabile e biodegradabile è *OK Compost* che, nel rispetto della norma europea EN13432, definisce i requisiti degli imballaggi valorizzabili mediante compostaggio o biodegradazione. Alcune tipologie di materiali biodegradabili in tempi brevi e la cui degradazione non rilascia sostanze pericolose, come stoviglie monouso, shopper, imballaggi per alimenti possono essere riconosciute grazie al marchio Compostabile, concesso dall'organismo di certificazione Ceriquality solo a seguito di rigorosi test di laboratorio.



Altri marchi, anche diffusi, non sempre sono garanzia della sostenibilità del prodotto; possono, infatti, trasmettere più significati e risultare quindi ambigui. Per esempio, la rappresentazione di un triangolo con le frecce, diversa a seconda se apposto su carta o su plastica, significa che l'imballaggio è riciclabile ma non necessariamente riciclato, oppure che lo è soltanto in parte.



Molti altri loghi e marchi forniscono utili indicazioni riguardo al corretto smaltimento del prodotto con l'invito a non disperderlo in ambiente, a disfarsi della confezione, riducendone il volume, negli appositi contenitori distinti per tipologia.



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03



Esistono particolari acronimi che specificano il materiale utilizzato per la confezione e ne facilitano le modalità di conferimento; i più diffusi sono:

**ACC** indica che il contenitore è in acciaio e può essere messo nei contenitori per la raccolta differenziata delle Lattine

**AL** indica che il contenitore è di alluminio e può essere messo nei contenitori per la raccolta differenziata delle Lattine

**CA** indica che si tratta di carta accoppiata a materiale non riciclabile. Pertanto deve essere buttata nei rifiuti Misti o indifferenziati.

**PE** indica che la plastica è composta da polietilene

**PET** indica che la plastica è composta da polietilene tereficato

**PP** indica che la plastica è composta da polipropilene

**PS** indica che il contenitore è di polistirolo

**PVC** indica che la plastica è composta da polivincloruro

**VE** indica che il contenitore è di vetro e può essere messo nei contenitori per la raccolta differenziata del vetro.

Relativamente all'agricoltura biologica, i prodotti seguono determinati requisiti dettati dall'Unione Europea in termini di salvaguardia ambientale e riduzione dell'impiego di sostanze chimiche di sintesi. Devono, inoltre, dichiarare in etichetta l'Ente di certificazione a cui sono soggetti e l'autorizzazione ministeriale. Riporteranno, quindi, il logo biologico UE con foglia bianca su sfondo verde. I loghi che contraddistinguono i prodotti biologici identificheranno l'Ente di certificazione che su autorizzazione del Ministero delle Risorse Agricole è accreditato a tale scopo. Alcuni dei maggiori istituti risultano Aiab (Associazione italiana agricoltura biologica), Suolo e Salute, Biogricoop, Consorzio per controllo prodotti biologici, QCIL, Codex, Bioagricert. Per far fronte alle sempre più crescente domanda di



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03

sicurezza alimentare e di certificazione ecologica, anche la GDO propone prodotti rispondenti a criteri di qualità e sostenibilità.



Per quanto riguarda l'aspetto etico, l'associazione *TransFair* Italia, gestisce il marchio del commercio equo e solidale, proveniente da piccole cooperative agricole e artigianali dell'Asia, Africa e America Latina. Il suo impegno è finalizzato a ridurre gli squilibri esistenti a livello mondiale tramite relazioni commerciali ispirate alla giustizia e alla solidarietà riparatrice. Più specificatamente, *Fairtrade* è un consorzio che si occupa di rilasciare il marchio di garanzia del commercio equo e solidale, e il suo simbolo viene applicato su prodotti che salvaguardano ambiente e lavoratori.



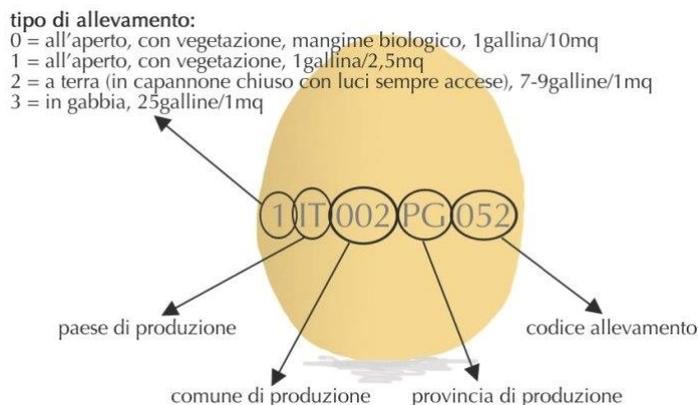
Per affrontare in modo serio la problematica che riguarda l'impiego e/o la presenza di OGM negli alimenti, occorre fare riferimento ai regolamenti (CE) 1829, 1830/2003 che però non contemplano, perciò non autorizzano né vietano, l'uso di diciture come "OGM-free" o simili. Bisogna quindi seguire la legislazione sulle pratiche commerciali (dir. 2005/29/CE, recepita in Italia con d.lgs. 146/07) e le regole generali sull'informazione al consumatore relativa ai prodotti alimentari (dir. 2000/13/CE, d.lgs. 109/92 e successive modifiche, reg. UE n. 1169/2011). In pratica, chi intende vantare in etichetta che il proprio prodotto è "senza OGM" o "100% OGM free" deve essere in grado di garantire la totale assenza di contaminazioni da

Ogm, anche accidentali o tecnicamente inevitabili, del prodotto e dei suoi ingredienti. Potendosi altrimenti configurare un inganno nei confronti del consumatore. Il logo che rappresenta l'assenza di Organismi Geneticamente Modificati è tuttavia fuorviante poiché il Regolamento Europeo ammette una percentuale minima su ogni prodotto pari allo 0,9%.

Riferendosi sempre al settore alimentare, esistono specifici loghi che contraddistinguono prodotti speciali garantendone una loro immediata riconoscibilità: per esempio, il logo della *Spiga barrata*, marchio registrato di proprietà dell'Associazione Italiana Celiachia, indica il contenuto di glutine inferiore ai 20 ppm; il simbolo cerchiato che contiene la dicitura "Senza Glutine" è fondamentale per i soggetti intolleranti e allergici.



Alcuni prodotti alimentari presentano un'etichetta che contiene precise informazioni, anche di natura tecnica. Per quanto riguarda, ad esempio, le uova, le norme per l'etichettatura (decreto ministeriale 13 novembre 2007) forniscono le indicazioni necessarie riguardo al tipo di allevamento delle galline, così come ben rappresentato nell'immagine seguente:



Per il settore della cosmesi, i marchi biologici indicano le caratteristiche del prodotto, quali:



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

- a. il rispetto di una lista di sostanze vietate perché pericolose per l'uomo (es. paraffina);
- b. l'impiego di prodotti agricoli e zootecnici da agricoltura biologica certificati
- c. il non impiego di OGM;
- d. il non ricorso alla sperimentazione sugli animali, "cruelty free",
- e. l'assenza di materie prime non vegetali considerate "a rischio", ovvero allergizzanti, irritanti o ritenute dannose per la salute dell'uomo e dell'ambiente
- f. nichel tested
- g. il PAO (periodo post apertura).

Per quanto riguarda la presenza di nichel, non è attendibile la dicitura "Nichel-free", che può comparire in alcune confezioni, in quanto una minima traccia di materiale può essere presente nei macchinari necessari alla produzione dei cosmetici stessi. Si precisa che da alcune ricerche è stato dimostrato che la soglia di reazione per i soggetti sensibili si aggira tra i 3 e i 5 ppm (parti per milione) corrispondenti 0,0003-0,0005% nel prodotto finito anche se, per legge, non esiste un limite massimo tollerato come impurezza tecnicamente inevitabile.

I marchi maggiormente diffusi nel settore, sono i seguenti:



Relativamente agli indumenti, la certificazione internazionale delle fibre biologiche per uso tessile è individuata con l'acronimo *GOTS* (Global Organic Textile Standard) che garantisce un efficiente uso delle risorse, un basso impatto ambientale, un'attenzione alle condizioni di lavoro e il rispetto della giustizia sociale in ambito lavorativo.

L'etichetta *Oeko-Tex* indica, ai consumatori finali, i capi di abbigliamento e gli altri prodotti tessili che hanno come valore aggiunto la garanzia di essere stati analizzati per valutarne



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

l'innocuità per la salute umana. E' uno standard di valutazione uniforme e scientificamente provato per la sicurezza umano-ecologica dei prodotti tessili.



## 5. ITER DI ADESIONE E DOCUMENTAZIONE

Il presente Disciplinare norma le modalità di adesione al Sistema, la regolamentazione della concessione del MQA e i controlli finalizzati alla verifica dei requisiti. L'iter di adesione al Marchio è il seguente:

1. Richiesta di adesione al Marchio da parte degli operatori attraverso la compilazione e la trasmissione all'Ente Parco della Manifestazione di Interesse
2. Verifica documentale e audit interno da parte del personale incaricato (Sportello)
3. Rilascio del Marchio attraverso la consegna della Licenza d'uso
4. Verifiche periodiche di mantenimento.

La Manifestazione di Interesse, che contiene le informazioni anagrafiche, ed è accompagnata dalla scheda di autovalutazione e dagli allegati - costituiti principalmente da documenti di riconoscimento, licenze e autorizzazioni - deve essere trasmessa all'Ufficio Protocollo dell'Ente Parco, per la successiva assegnazione allo Sportello del Marchio. La scheda di autovalutazione contiene requisiti differenti a seconda del settore a cui sono rivolti, ricettività o ristorazione. L'istanza, corredata di tutti gli allegati richiesti, può essere presentata in qualsiasi momento dell'anno, al fine di favorire un circolo virtuoso e nuovi aderenti.



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

Presso lo Sportello il personale incaricato dall'Ente procede alla verifica documentale per accertare che la modulistica presentata sia completa e corretta, e per stabilire l'esito dell'autovalutazione dei requisiti. Successivamente il personale incaricato procede all'effettuazione dell'audit in struttura per la verifica della corrispondenza tra i requisiti dichiarati nell'autovalutazione e la situazione reale, compilando il Rapporto di Audit Ambientale che sottopone all'attenzione dell'Ente. In caso l'audit si concluda con *esito positivo*, l'Ente Parco rilascia la Licenza d'uso con consegna dell'attestato e della targa, procedendo all'inserimento della struttura nel Registro degli aderenti al Marchio e sui mezzi di comunicazione istituzionale.

In caso di *esito negativo*, a seguito di evidenti non conformità, viene concesso alla struttura un periodo non superiore ai tre mesi per risolvere le non conformità individuate e poter procedere all'audit di secondo livello. Se trascorso il periodo previsto e la struttura non risultasse ancora pronta, la stessa può interrompere l'iter e, successivamente, anche con il supporto tecnico dello Sportello, può trasmettere una nuova Manifestazione di Interesse permettendo l'avvio di una nuova istruttoria. Il licenziatario si impegna a mantenere nel tempo il rispetto dei requisiti minimi di accesso previsti dal Disciplinare e a individuare un piano triennale contenente le azioni di miglioramento che intende attuare al fine di ridurre, nel tempo, gli impatti ambientali. Il personale incaricato effettua almeno un audit all'anno, concordato con la struttura, per avviare il sistema e verificare il riscontro delle evidenze oggettive. Nel caso vengano rilevati reclami o la struttura ricevesse segnalazioni negative, il personale incaricato dall'Ente si riserva di effettuare ulteriori controlli.

In caso di esito negativo, *durante un audit di mantenimento* – in occasione del quale viene valutata l'efficacia delle azioni migliorative - l'Ente può sospendere la validità del Marchio in attesa che le misure previste vengano adottate entro un termine fissato e concordato, e comunque non superiore ai tre mesi. Al termine stabilito, se la struttura non risulta conforme, l'Ente procederà alla revoca del Marchio – con il conseguente ritiro della targa - e alla cancellazione da tutto il circuito promozionale del Parco.



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

La gestione del Marchio di Qualità Ambientale è descritta attraverso una procedura del Sistema di Certificazione ISO 14001 del Parco e pertanto la relativa documentazione viene gestita ed identificata con specifiche sigle:

1. Disciplinare (MOD 01 PO 05)
2. Regolamento Sportello gestore (MOD 02 PO 05)
3. Manifestazione di Interesse (MOD 03/PO 05)
4. Registro aderenti (MOD 04/PO 05)
5. Licenza d'Uso (MOD 05/PO 05)
6. Rapporto di audit (MOD 06/PO 05)
7. Schema tipologie di allerte meteo (MOD 07/PO 05)
8. Liste di riscontro (MOD 08/PO 05)
9. Liste di riscontro – autovalutazione (MOD 09/PO 05)

Tutta la documentazione relativa al Sistema viene governata e archiviata dallo Sportello.

## 6. RINUNCIA RECESSO, SOSPENSIONE E RITIRO DEL MARCHIO

L'aderente si impegna a mantenere i requisiti minimi di accesso per tutta la durata del Sistema e a impegnarsi in azioni migliorative sulla base di un piano triennale.

In qualunque momento può, comunque, recedere dal Marchio mediante comunicazione scritta depositata a mano presso l'Ufficio Protocollo del Parco, mediante lettera raccomandata A/R, o posta elettronica PEC. La struttura, non appena venga notificata la *rinuncia* dallo Sportello, verrà immediatamente eliminata dal Registro degli aderenti ed esclusa dal circuito promozionale e dalle iniziative dell'Ente.

L'Ente provvederà alla notifica della rinuncia con apposita Delibera.

Le strutture licenziatarie possono rinunciare all'utilizzo del Marchio:

- 1) alla scadenza del contratto
- 2) nel caso di variazione del Disciplinare e/o suoi allegati e a seguito di possibili variazioni di norme cogenti





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

3) per recesso motivato.

L'Ente Parco provvederà, inoltre, alla *revoca* del Marchio nei seguenti casi:

- a) non conformità nel Sistema e/o nei prodotti e/o nei servizi verificate in corso di audit o mancata risoluzione delle non conformità precedentemente segnalate
- b) cessazione delle attività, fallimento o liquidazione
- c) interruzione dell'attività per un periodo di tempo superiore ai 12 mesi o variazione della tipologia di appartenenza senza previa comunicazione.

Il Marchio può essere *sospeso* dall'Ente Parco nel caso di non conformità evidenziate e non risolte durante l'audit di secondo livello. La sospensione può avvenire anche nel caso di audit a seguito di segnalazioni di insoddisfazione o reclami da parte del Cliente.

## 7. REQUISITI DEL SISTEMA DI ADESIONE AL MARCHIO

### 7.1 *Requisiti minimi di accesso*

Requisito essenziale per garantire l'uso del Marchio di Qualità è la capacità di controllare e ridurre gli impatti ambientali legati all'attività turistico-ricettiva e della ristorazione, nonché l'impegno a promuovere e valorizzare le risorse del territorio, favorendo la creazione di una rete con i produttori locali. La qualità ambientale, oltre ad essere un potente ed efficace strumento di vantaggio competitivo, vuole favorire l'offerta integrata di un territorio, misurandosi sulla capacità di attirare i viaggiatori attenti ai principi dell'ecoturismo. In tal senso, l'interazione tra produttori di beni e servizi e la qualificazione dell'ospitalità rappresentano un fattore fondamentale di un Sistema rispondente ai criteri di qualità.

Il presente Disciplinare prevede due diverse macro categorie:

- a) ricettività





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

b) ristorazione.

Gli operatori economici che intendono aderire al Sistema sono tenuti a soddisfare una serie di requisiti minimi di accesso individuati analizzando alcune criticità dei rispettivi comparti, con l'obiettivo di essere più aderenti alle esigenze reali degli esercizi delle Cinque Terre e gestire al meglio gli impatti diretti ed indiretti relativi all'accoglienza e alla valorizzazione del territorio.

La soglia di ottemperanza è pari al 100%; qualora la struttura sia autorizzata ad entrambi gli esercizi, la stessa deve dimostrare di essere in possesso dei requisiti previsti dai rispettivi ambiti.

Con l'implementazione del MQA, l'Ente Parco intende favorire e promuovere il coinvolgimento dei vari operatori del comparto turistico-ricettivo al fine di avviare azioni legate a specifici aspetti di sostenibilità, quali:

- a) **Energia** - Sviluppo e la diffusione di interventi e di pratiche rivolte alla riduzione del consumo di energia
- b) **Risorse idriche** - Razionalizzazione dell'uso dell'acqua
- c) **Rifiuti** – Riduzione e gestione sostenibile dei rifiuti
- d) **Accoglienza** - Ottimizzazione dei servizi
- e) **Informazione/sensibilizzazione del personale** – Formazione e miglioramento delle capacità comunicative
- f) **Servizi della struttura** – Gestione degli impatti maggiormente significativi.



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

#### **a) Energia - Sviluppo e diffusione di interventi e di pratiche rivolte alla riduzione del consumo di energia**

Il *risparmio energetico* è requisito fondamentale in un percorso di miglioramento delle prestazioni ambientali; in tal senso una buona comunicazione da parte del personale delle strutture risulta importante soprattutto se sostenuta da informazioni sul comportamento responsabile da tenere per tutto il periodo del soggiorno <sup>1</sup>.

**NOTA 1** - In generale, per ogni misura adottata in materia ambientale, il gestore è tenuto ad essere specificatamente preparato in quanto ogni scelta prevede una conoscenza più o meno approfondita. Per esempio, la sostituzione delle lampadine tradizionali con quelle led o a basso consumo, se da un lato contribuisce al risparmio energetico, dall'altro concorre a creare nuovi rifiuti speciali che contengono anche sostanze tossiche (es. mercurio). Il volume dei RAEE "Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche" cresce a livello europeo a un tasso tre volte superiore rispetto a quello di qualunque altra tipologia di rifiuti. Per questo, una volta esauste le lampade vanno smaltite con le corrette modalità, per consentirne il riciclo possibile fino al 95%. Mentre le lampade a incandescenza, ad alogeni (contenenti il filamento metallico) e a LED non sono soggette a raccolta differenziata e vanno eliminate nel comune sacco del rifiuto secco, quelle a risparmio energetico possono essere smaltite. L'Unione Europea ha emanato la Direttiva 2012/19/UE sulla gestione dei RAEE recepita in Italia con il Decreto Legislativo n. 151 del 2005 che nel 2014 è stato sostituito con il D.lgs. 49/2014, anch'esso finalizzato alla diminuzione di rifiuti e favorire lo smaltimento che viene pagato all'acquisto dal consumatore attraverso il cd. "eco contributo RAEE", un importo aggiunto al prezzo di vendita di ogni nuova apparecchiatura elettrica ed elettronica acquistata, non è una tassa, quale contributo ambientale per finanziare il processo di riciclo delle apparecchiature elettriche ed elettroniche. Il gestore dovrà quindi assicurare un trattamento idoneo di fine vita consegnando il prodotto/rifiuto presso i centri di raccolta comunali o isole ecologiche. Per conoscere il punto di raccolta più vicino è possibile consultare sul portale del Centro di coordinamento RAEE ([www.cdcrree.it](http://www.cdcrree.it)).



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

*in Via degli Stagnoni, 26 e in via Nicolò Fieschi a Spezia, in località Sella Mereti a Levanto, sulla Strada Provinciale 7 a Rocchetta di Vara a Spezia. Si può anche restituire in rapporto uno a uno le lampadine tradizionali al momento dell'acquisto di quelle nuove. Il distributore è uno dei soggetti fondamentali a cui, secondo l'ex Decreto Legislativo 151/2005 e l'attuale D.M 49/2014, competono oneri specifici all'interno del sistema di raccolta dei RAEE. La legge stabilisce infatti che i distributori assicurano, al momento della fornitura di una nuova apparecchiatura elettrica ed elettronica destinata a un nucleo domestico, il ritiro gratuito, in ragione di uno contro uno, dell'apparecchiatura usata. Ma il decreto inserisce un'importante novità: a partire da una data ancora da definirsi, i consumatori potranno lasciare ai venditori di grosse dimensioni (superficie di vendita al dettaglio di almeno 400 mq) i rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche di piccolissime dimensioni (fino a 25 cm) ANCHE senza acquisto del nuovo. Questo nuovo servizio, denominato "uno contro zero", sarà disponibile anche nei piccoli negozi ma solo se questi vorranno aderirvi, visto che per esercizi con superficie di vendita inferiore a 400 mq non ne sussiste l'obbligo.*

Buona pratica è l'acquisto di elettrodomestici a basso consumo energetico: la scelta deve essere condizionata dalla classe di efficienza, ricorrendo all'utilizzo di impianti e prodotti di classe A<sup>2</sup>.

#### NOTA 2 – Classi di efficienza energetica

##### Classi per Frigoriferi e congelatori:

A++ 188 kWh

A+ 188 - 263 kWh

A 263 - 344 kWh

##### Classi per lavatrici, asciugabiancheria, lavasciuga:

A < 247 kWh

##### Classi per lavastoviglie:

A < 232 kWh

##### Classi per forni elettrici a seconda del volume 12/35 litri - 35/60 litri - 60 litri:

A < 80 kWh

A < 100 kWh

##### Classi per condizionatori split da 5.7 kWh raffreddato ad aria:

AA < 734 - 890 kWh

A < 891 kWh



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

E', comunque, buona norma, quando inutilizzati, ricordarsi di spegnere sempre le luci e le apparecchiature elettriche, compreso i condizionatori che vengono, talvolta, irresponsabilmente tenuti funzionanti per l'intera giornata dagli ospiti della struttura.

Se possibile, disinserire le varie spine elettriche o spegnere l'interruttore generale perché i trasformatori possono continuare a consumare elettricità anche ad apparecchio spento. Disattivare le apparecchiature elettroniche quando non si usano per lungo periodo e non mantenerle in modalità stand-by <sup>3</sup>.

**NOTA 3** - Un PC in stand-by può consumare anche oltre i 20 Wh e spegnere fotocopiatrici e stampanti se non vengono utilizzate per oltre mezz'ora. Tali apparecchiature consumano fino a 1 kWh e non si danneggiano nell'azione ripetuta di accensione/spegnimento.

Utilizzare il riscaldamento o i condizionatori solo in caso di necessità e ricordandosi di disattivarli quando si aprono le finestre per il ricambio dell'aria.

Mantenere una temperatura non superiore a 20° d'inverno e non inferiore a 25° d'estate <sup>4</sup>.

**NOTA 4** - *Ogni grado in meno di riscaldamento corrisponde ad un risparmio energetico del 7%. Scegliere lampadine a basso consumo energetico: le lampadine fluorescenti compatte consumano l'80% in meno dell'energia utilizzata da una lampadina a incandescenza e durano molto più a lungo (circa 10-12 volte di più).*

#### ***b) Risorse idriche - Razionalizzazione dell'uso dell'acqua***

Il *risparmio idrico* implica l'adozione di misure di controllo e di buone pratiche comportamentali finalizzate alla riduzione del consumo dell'acqua e del combustibile per riscaldarla, con un conseguente risparmio energetico ed economico e una diminuzione della produzione di anidride carbonica. L'utilizzo di dispositivi quali gli aereatori, i riduttori di flusso e gli erogatori completi di diffusori installati direttamente e in maniera semplice sui rubinetti di lavandini, cucine e docce consente risparmi notevoli senza diminuire i relativi confort. Inoltre, questi sistemi evitano i depositi di calcare, riducono i costi di manutenzione migliorando la



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

pressione degli impianti idrosanitari ed eliminano la mancanza di acqua calda nel caso di funzionamento contemporaneo di più docce. Molto importante è adottare una manutenzione regolare di docce e rubinetti al fine di evitare malfunzionamenti, anche dovuti a perdite di acqua <sup>5</sup>.

**NOTA 5** - Un rubinetto che gocciola al ritmo di 90 gocce al minuto determina uno spreco di 4.000 litri di acqua in un anno.

Un importante accorgimento per usi non potabili, quali la pulizia di aree esterne come cortili, piazzali e interventi di irrigazione, è l'impiego delle acque piovane attraverso la raccolta, quando possibile, delle stesse in cisterne o serbatoi. L'annaffiatura di piante e giardini deve avvenire comunque prima delle ore più calde o dopo il tramonto, quando, cioè, le condizioni climatiche lo rendano opportuno.

La struttura deve stimolare il risparmio idrico attraverso un'attività di sensibilizzazione rivolta al cliente, ricordando le principali norme di comportamento sostenibili relative principalmente al lavaggio della biancheria – che può essere attivato su richiesta - e all'utilizzo consapevole dell'acqua.

#### **c) Rifiuti – Riduzione e gestione sostenibile dei rifiuti**

L'occasione di soggiornare in un Parco dovrebbe scoraggiare l'utilizzo della plastica e di prodotti "usa e getta", limitando così la *produzione di rifiuti* e incentivando il turista a limitare l'impiego di bottiglie di plastica.

Risparmiare materie prime ed energia è possibile attraverso la raccolta differenziata, Rifiuti come pile, lampade fluorescenti, cartucce, toner, contenitori di prodotti tossici e/o infiammabili, PC e loro accessori (stampanti, monitor, ecc.) devono essere smaltiti rispettando le apposite modalità e regole individuate dall'Ente gestore. Buona pratica è l'utilizzo di prodotti riciclati e rigenerati (es. nastri, cartucce), di pennarelli, evidenziatori e bianchetti che non contengano solventi (sostanze tossiche e inquinanti che permangono



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03

nell'ambiente) favorendo cancelleria realizzata con materiali solubili in acqua. Relativamente all'impiego di carta per la realizzazione di brochure e documentazione varia, è opportuno ricorrere a prodotti riportanti il simbolo FSC o analoghi che garantiscano il rispetto di norme ambientali sociali ed economiche.

La struttura deve, quindi, adottare tutte quelle misure volte principalmente alla riduzione della produzione dei rifiuti, nonché a organizzare e gestire una buona raccolta differenziata. Si mira infatti a evitare l'utilizzo di prodotti monodose e contenitori in plastica, privilegiando ad esempio il "vuoto a rendere" <sup>6</sup>.

**NOTA 6** - *Un'iniziativa finalizzata all'incentivazione dell'uso dell'acqua della rete urbana è la predisposizione di una borraccia che la struttura potrebbe mettere a disposizione del turista ad un prezzo modico, per disincentivare l'acquisto di bottiglie in plastica.*

In occasione di degustazione ed eventi è consigliabile l'impiego di prodotti biodegradabili o riutilizzabili in alternativa all'"usa e getta"; nei servizi igienici evitare, compatibilmente con la classificazione della struttura, il pacchetto composto da sapone, cuffia doccia, bagnoschiuma, o, se presente, realizzato con packaging ecologico.

In generale, per quanto riguarda la differenziazione dei rifiuti è necessario prevedere appositi contenitori corrispondenti alle diverse categorie - carta, vetro, plastica - ma anche pile, senza sottovalutare le diffuse lampadine a basso consumo energetico, rispettandone le specifiche modalità di conferimento. La presenza di metalli pesanti e di sostanze inquinanti rappresenta un problema di produzione di rifiuti pericolosi anche per i filtri degli impianti di condizionamento, i monitor dei PC, le cartucce di toner esausti, i tradizionali CD.

Relativamente ai rifiuti alimentari, il servizio di raccolta dell'olio derivante da frittura, cottura e conservazione dei cibi deve avvenire tramite il servizio di raccolta da parte di un'azienda specializzata e autorizzata o facendo riferimento al Consorzio C.O.N.O.E. ([www.conoe.it](http://www.conoe.it)).



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

E' quindi importante da parte del gestore delle strutture attuare azioni responsabili e, contemporaneamente, avviare un'efficace e seria attività di sensibilizzazione rivolta ai clienti, anch'essi produttori diretti di rifiuti <sup>7</sup>.

**NOTA 7** - La raccolta differenziata diventa lo strumento indispensabile per ridurre il volume dei rifiuti, avviando il recupero di tutti quei materiali (vetro, carta, cartone, plastiche, lattine in alluminio e lattine in banda stagnata) riutilizzabili per la produzione dei nuovi beni, capace, così, di limitare l'utilizzo di impianti di smaltimento e per favorire migliori condizioni ambientali.

#### d) Accoglienza - Ottimizzazione dei servizi

Lo standard di qualità è caratterizzato da una serie di requisiti di *accoglienza*; in particolare, la cura dell'ospite deve essere seguita in tutte le fasi del soggiorno, ed eventualmente anche dopo il soggiorno stesso. La struttura dovrà garantire la reperibilità, il servizio di prenotazione e il rilascio delle necessarie informazioni che permettono al visitatore di orientarsi senza difficoltà nel territorio.

L'accoglienza è una fase, quindi, estremamente importante perché rappresenta il primo contatto tra il turista e il Parco; per tale ragione, il gestore della struttura, anche con supporti cartacei, è tenuto a fornire suggerimenti e indicazioni sulle peculiarità del territorio e sui prodotti locali. L'accoglienza presuppone, quindi, disponibilità, gentilezza e preparazione. Gli operatori sono tenuti, inoltre, a offrire tutte le indicazioni per una corretta fruizione del territorio dando indicazioni sulle principali norme di comportamento da tenere all'interno della struttura e, più in genere, nel Parco (es. fruizione corretta dei sentieri, utilizzo consapevole dei trasporti pubblici, gestione attenta dei rifiuti).

Per garantire la massima informazione, il gestore può organizzare uno spazio all'interno della struttura, anche limitato tenuto conto delle sue dimensioni e caratteristiche, presso cui siano visibili depliant, piantine e materiale informativo vario che raccontino e descrivano il Parco, e sia predisposta, quando possibile, una vetrina con l'esposizione dei prodotti del territorio.



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

Inoltre, tenuto conto delle caratteristiche delle Cinque Terre, costituito da salite e discese, le strutture devono mirare ad appositi servizi per agevolare il trasporto delle valigie al turista, all'arrivo e alla partenza.

Relativamente all'informazione da fornire al cliente in merito ad eventuali allerte meteo, il gestore deve disporre, presso la camera e/o in area comune, di specifici moduli che illustrino i livelli di allerta e che indichino i comportamenti da adottare. In particolare, si verificasse l'emergenza, il gestore e il personale devono essere in grado di attuare le procedure previste al fine di garantire la sicurezza di tutti ospiti.

Lo standard di qualità è, quindi, caratterizzato da una serie di requisiti che riguardano tutte le fasi del soggiorno. Nella fase antecedente all'arrivo, la struttura deve garantire le informazioni riguardanti il soggiorno (i prezzi, gli orari, i servizi) almeno in doppia lingua, con immagini e contenuti veritieri che non inducano a creare false aspettative nel turista. All'arrivo del cliente, la struttura dovrà presentarsi pulita e curata, in buono stato di manutenzione, e offrire, anche attraverso adeguati strumenti di arredo e di piante ornamentali, la giusta percezione di "essere" nelle Cinque Terre, cioè in un Parco caratterizzato dall'uomo, in cui le attività ne hanno definito il paesaggio e creato i caratteristici terrazzamenti a vite. L'accoglienza è il momento estremamente importante perché la struttura si deve mettere a disposizione del turista per comunicare l'identità delle Cinque Terre e la cultura del luogo.

Provvedere alla qualificazione del servizio e dell'offerta turistica con un'adeguata preparazione e formazione del personale consente di rispondere all'occorrenza anche su nozioni legate alla cultura storico- turistica del luogo. L'obiettivo è di accompagnare il turista e metterlo in grado di vivere un'esperienza autentica ed unica che ricorderà al termine della vacanza. Tra le numerose informazioni, il gestore deve saper comunicare anche il progetto di un'unica filiera di prodotti che vede impegnati il Parco e l'insieme degli aderenti della ricettività e ristorazione, e che coinvolge altri soggetti quali le aziende agricole, il Consorzio per le visite guidate, il CEA.



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

#### e) Formazione del personale e miglioramento delle capacità comunicative

La preparazione del personale è fondamentale per veicolare le scelte del turista verso comportamenti sostenibili e attenti alla fragilità e peculiarità del territorio. Soprattutto ove prevista la prima colazione e la ristorazione, fondamentale è informare l'ospite su quelli che sono i prodotti identitari del territorio, riuscendo a comunicare le sue caratteristiche e le peculiarità. Veicolare la scelta del turista significa valorizzare le attività locali sottolineando la difficoltà di mantenere la tradizione considerate le caratteristiche orografiche delle Cinque Terre. Il turista deve essere, infatti, invitato a conoscere e acquistare il prodotto locale comprendendo che la sua scelta contribuirà alla manutenzione del territorio e dimostrandosi disposto a spendere maggiormente in quanto trattasi di prodotti di qualità. Per questa ragione, l'Ente Parco ritiene opportuno promuovere appositi percorsi formativi per la viticoltura e l'enologia rivolti agli operatori della ristorazione e della ricettività finalizzati all'analisi storico-culturale del territorio, con l'obiettivo di accrescere la preparazione del personale nell'ambito della ristorazione e della ricettività, anche in vista dell'adesione al MQA.

Elementi quali la professionalità, la competenza, la preparazione, la capacità comunicativa rappresentano un importante strumento per un servizio di qualità. Il gestore deve quindi stimolare la crescita professionale attraverso la partecipazione a corsi di specializzazione, e aggiornamento anche rispetto alle conoscenze delle lingue straniere promossi da enti accreditati. <sup>8</sup>

**Nota 8** - L'Associazione Italiana Sommelier ha tenuto il primo corso nella sede del Parco sulla viticoltura e l'enologia in occasione del quale i vignaioli locali hanno avuto la possibilità di raccontare le caratteristiche e la storia del proprio vino e della propria azienda. Altri incontri saranno effettuati in collaborazione con soggetti accreditati quali il Corpo Forestale dello Stato, per sensibilizzare gli operatori e dare loro le giuste disposizioni in materia di prevenzione incendi boschivi, rischio idrogeologico, sentieristica. Il gestore dovrà pertanto partecipare ai percorsi formativi o agli incontri promossi dal Parco trasferendo le conoscenze acquisite al personale addetto.



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

L'esposizione dell'attestato di adesione al Sistema Marchio, e la presenza presso ogni camera di alcune regole da rispettare, sensibilizza profondamente il turista, orientando i suoi comportamenti verso una filosofia di sostenibilità ambientale.

Scegliere le strutture aderenti al Marchio significa, quindi, scegliere la qualità e contribuire alla conservazione del paesaggio.

#### f) Caratteristiche e servizi della struttura – gestione degli impatti più significativi

Poiché tutela dell'ambiente e confort possono trovare tra loro un perfetto equilibrio, è sufficiente, da parte del gestore delle strutture, attuare semplici regole organizzative e gestionali.

In particolare, per garantire una buona qualità dell'aria nei vari ambienti della struttura, è importante predisporre deumidificatori e/o depuratori che consentono di mantenere l'umidità all'interno di un range che varia dal 30 al 50%, riducendo o evitando la produzione di muffe insalubri per la salute. Va quindi garantita la corretta manutenzione degli impianti di ventilazione e il cambio periodico dei filtri dei condizionatori per evitare contaminanti nell'aria. La prima regola per mantenere un ambiente ecocompatibile, è diminuire le fonti di emissioni evitando prodotti inquinanti - quali detersivi non ecologici, vernici tossiche, stampanti e fotocopiatrici ad alta emissione di ozono - e comunque garantire l'aerazione dei locali per consentire il deflusso di eventuali sostanze nocive <sup>9</sup>.

**NOTA 9** - Anche alcune piante possono contribuire a rendere un ambiente salubre grazie alla loro capacità di assorbire inquinanti e ridurre onde elettromagnetiche. Ad esempio predisporre nelle stanze vasi con piante anche locali quali l'aloè vera. Contestualmente, per garantire migliori condizioni abitative, si privilegia l'impiego di deodoranti per ambienti di tipo ecologico, in sostituzione di quelli di derivazione chimica con gas propellenti, anche attraverso l'impiego di candele od oli essenziali, utili anche per allontanare gli insetti.



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

Relativamente alla politica degli acquisti, il servizio di pulizia rappresenta un aspetto rilevante da tenere sotto controllo per il suo impatto diretto sull'ambiente. Molte tipologie di prodotti, infatti, generano accumuli di sostanze chimiche pericolose, in quanto scarsamente degradabili, e possono pericolosamente inserirsi nella catena alimentare – anche depositandosi nell'area marina, favorendo la comparsa di alghe - mettendo a rischio la salute di tutti gli esseri viventi.

Le strutture ricettive possono avere un ruolo decisivo per un miglior e maggior impiego di prodotti ecologici scegliendo detersivi, disinfettanti, deodoranti per ambienti che siano certificati, facendo riferimento, oltre alle informazioni sintetiche riportate in etichetta, alla scheda di sicurezza, che rappresenta la fonte di informazione più importante. I prodotti dovranno essere preferibilmente ipoallergenici, nichel tested (soglia rilevabile <0.01 ppm), non contenere fosforo o derivanti, bensì solventi di derivazione naturale e profumi senza allergeni, e non venire testati su animali. Per la riduzione dei carichi inquinanti è quindi opportuno evitare sostanze con metalli pesanti, sbiancanti ottici, tensioattivi cationici e profumi nitromuscosi come il “muschio bianco”. Tuttavia la lettura delle componenti è spesso difficile e complessa e l'unico modo per avere garanzia che un prodotto sia sostenibile è la presenza di Marchi ecologici, quali Ecolabel o equivalenti <sup>10</sup>.

**Nota 10** - Erroneamente si pensa che “più prodotto si utilizza, meglio si pulisce” causando danni all'ambiente e alla persona: un sovradosaggio rappresenta solo un carico inquinante maggiore, mentre una buona norma è non mescolare tra loro prodotti detersivi, perché la loro interazione porta alla formazione di esalazioni spesso nocive. Inoltre eventuali scarti o prodotti inutilizzati vanno smaltiti correttamente non gettando i residui di prodotto puro nelle fognature.

Oggi i prodotti certificati sono facilmente reperibili anche nella GDO (Grande Distribuzione), e per le strutture che effettuano il servizio di colazione e/o ristorazione la scelta e l'uso di detersivi e disinfettanti di tipo biodegradabile devono essere indicati nei piani di autocontrollo previsti dall'HACCP. Per ridurre gli impatti ambientali, produttori e fornitori



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03

promuovono articoli la cui composizione preveda una ridotta o nulla presenza di sostanze chimiche e il cui imballaggio sia in materiale riciclabile.

La politica degli acquisti implica, quindi, una preparazione e un'attenzione generale sulla scelta di prodotti e fornitori in tutti i settori e attività della struttura.

Per quanto riguarda la scelta dei componenti di arredo, si devono evitare - nella fase di acquisto o in caso di sostituzione - mobili in legno trattati con colle e vernici a base di solventi acrilici o realizzati e assemblati con l'utilizzo di prodotti chimici cancerogeni (urea, formaldeide, solventi, collanti). Anche in questo caso i marchi possono garantire la provenienza e il processo sostenibile del prodotto (es: FSC - Forest Stewardship Council - PEFC garantiscono legnami e/o cellulose non provenienti dalla distruzione delle foreste). È consigliabile, inoltre, in caso di manutenzione e ritinteggiatura di ambienti, scegliere tinte con marchio Ecolabel o comunque evitare quelle sostanze che rilasciano formaldeide ricorrendo a idropitture traspiranti ed ipoallergeniche. Anche nella fase di acquisto di prodotti quali carta per ufficio e servizi igienico-sanitari, l'impegno concreto verso i criteri di sostenibilità si traduce scegliendo prodotti con la presenza in etichetta di appositi marchi: la FSC - PEFC che garantiscono una gestione responsabile delle foreste e TCF - ECF - PCF6 per il non impiego di prodotti impattanti, come il cloro utilizzato in qualità di agente sbiancante. In caso di acquisto o sostituzione di stampanti e fotocopiatrici l'ecosostenibilità si misura in termini di risparmio energetico e bassa emissione di ozono. Scegliere prodotti conformi alla certificazione ENERGYSTAR® significa utilizzare apparecchiature d'ufficio che rispettano l'ambiente.

La stessa politica va estesa alle attrezzature utilizzate per la cura dei giardini.

### **7.2 La somministrazione dei pasti**

Il momento della somministrazione dei pasti, rappresentata dalla prima colazione e/o dalla ristorazione, costituisce l'occasione principale per presentare ed offrire i prodotti del territorio





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

agli ospiti, indirizzandoli verso comportamenti responsabili e coerenti con la peculiarità delle Cinque Terre.

Nei casi in cui la struttura ricettiva stipuli apposite Convenzioni con bar per il servizio colazione, sarà cura della struttura garantire che il bar rispetti a sua volta i requisiti previsti dal presente disciplinare. Lo Sportello potrà richiedere evidenza del controllo messo in atto dalla struttura sull'esercizio convenzionato.

#### **7.2.1 Prima colazione**

Il servizio viene offerto in base alla tipologia di attività; i requisiti previsti dal presente Disciplinare sono pertanto rivolti a coloro che posseggono la licenza necessaria. Le misure volte alla riduzione della quantità dei rifiuti prevedono una progressiva eliminazione delle confezioni monodose e la loro sostituzione con prodotti sfusi, serviti in ciotole per cereali, contenitori protetti da appositi coperchi e dispenser di varia natura e dimensione<sup>11</sup>.

**Nota 11** - Purtroppo però, questa semplice misura sembrerebbe, talvolta, oggetto di interventi di contrasto da parte degli addetti alla vigilanza sugli alimenti delle Aziende Sanitarie Locali mediante interpretazioni soggettive delle normative per l'igiene degli alimenti HACCP. Con l'impegno dell'Ente Parco verso una interpretazione flessibile della direttiva di riferimento da parte della Regione Liguria, si auspica un'interpretazione che consenta la massima applicazione dei requisiti igienico sanitari, responsabilizzando l'operatore della struttura e consentendogli di effettuare la scelta di non utilizzare confezioni monodose.

I requisiti richiesti devono essere sempre rapportati ed integrati con il proprio Piano di Autocontrollo. In particolare, la decisione di adottare il sistema a buffet nelle colazioni, evitando l'uso delle confezioni monodose, deve essere quindi sviluppata nel Piano di autocontrollo, in modo da individuarne le fasi critiche ed intervenire prontamente per evitare qualsiasi forma di contaminazione, disponendo, per esempio, il prodotto in ciotole munite di coperchio, vassoi sempre corredati da tovaglioli, pinze e tutto l'indispensabile per prelevare correttamente il cibo.



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

La colazione rappresenta la prima occasione per il turista di immergersi nel Parco e per questo è necessario valorizzare le sue tipicità con una buona comunicazione, anche visiva. Il personale addetto è tenuto a spiegare le caratteristiche e la provenienza dei prodotti offerti, dando un'identità all'azienda di provenienza, descrivendone la storia e la tradizione costruite con fatica e determinazione in un territorio così difficile. È quindi importante evitare situazioni in cui la prima colazione sia rappresentata da fette biscottate, marmellate, alimenti dolciari di produzione industriale rigorosamente impacchettati in anonime confezioni monodose, e, pertanto, privi di identità locale. Il primo impegno da parte della struttura è, quindi, di proporre alimenti provenienti dalle Cinque Terre o, nel caso non si reperiscano sul territorio, dall'Area Vasta, in particolare della Val di Vara e dagli altri Parchi di Mare e di Appennino<sup>12</sup>.

**NOTA 12** - Molto importante è anche impegnarsi per una buona disposizione dei prodotti: per esempio per le colazioni a buffet, occorre riservare un angolo del tavolo ai prodotti locali, accanto ai quali possono essere inseriti alimenti biologici o provenienti dal mercato equo e solidale che oggi risultano facilmente reperibili anche nella grande distribuzione.

In merito al principio di un'accoglienza di qualità è opportuno prevedere, qualora venga richiesto in fase di prenotazione, una colazione con alimenti che non causino intolleranze, allergie, celiachia.

Nella fase di acquisto il gestore deve sempre leggere l'etichetta, privilegiando prodotti artigianali e semiartigianali ed evitare surgelati o congelati, soprattutto relativamente ai prodotti da forno, quali focaccia e pane.

### **7.2.2. Servizio di ristorazione**

Caratterizzate da secoli dall'attività agricola, le Cinque Terre possono rappresentare un laboratorio in grado di raccontare l'autenticità, la genuinità, ma soprattutto i valori storici, paesaggistici e culturali del territorio. L'azione del Parco mira a dare nuovo impulso alla produzione agricola di qualità sostenendo la coltivazione tradizionale della vite, dell'ulivo e



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

delle diverse varietà vegetali che sono un presidio del territorio e dei suoi caratteristici terrazzamenti. Il Marchio ha come obiettivo generale creare una rete locale caratterizzata da un'economia di nicchia attraverso la valorizzazione delle specificità e delle peculiarità sociali e culturali del territorio. Il Marchio di Qualità ha appunto lo scopo di sviluppare le produzioni tipiche nonché il pescato locale in modo da far conoscere al turista le Cinque Terre e la sua storia. Scegliendo i prodotti del territorio il turista può scoprire la tradizione e l'esperienza tramandata nel tempo e partecipare attivamente al mantenimento dei terrazzamenti, elemento essenziale del patrimonio dell'Unesco, quindi patrimonio dell'Umanità.

La denominazione *Cinque Terre* è oggi appetibile sul mercato, sia in Italia che all'estero, inducendo molti operatori commerciali a fregiarsi impropriamente del nome di origine a discapito dei milioni di turisti che visitano il Parco. Sempre più numerosi ristoratori garantiscono un servizio di alto livello attraverso l'offerta di prodotti e vini locali, piatti tradizionali e pesce proveniente dai pescherecci della zona. Purtroppo si devono spesso scontrare con realtà diffuse sul territorio lontane dalla cultura locale che propongono piatti surgelati o precotti o comunque di scarsa qualità, presentandoli al cliente come piatti freschi e tipici<sup>13</sup>.

**Nota 13** - L'attività di somministrazione da parte delle strutture che richiedono il Marchio dovrà essere inderogabilmente conforme alla relativa autorizzazione e il gestore dovrà evidenziare le tipologie di alimenti che intende somministrare e il genere di servizio previsto per la clientela.

Una riflessione particolare nel campo della ristorazione spetta al vino: il "vino della casa" spesso è un prodotto caratterizzato da scarsa qualità e da dubbia provenienza, con grave danno all'immagine delle Cinque Terre. Ciò induce il consumatore finale ad identificare erroneamente il "vino della casa" con caratteristiche che niente hanno a che vedere con il territorio. Anche a fronte di una sempre maggior richiesta di prodotti a buon mercato, l'esercizio propone spesso vino sfuso o in bottiglie caratterizzato da un prezzo economico e



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

da un grado alcolico inferiori rispetto a quelli delle Cinque Terre, spesso prodotto fuori dai confini del Parco. L'Ente propone, attraverso il Marchio, di indicare chiaramente l'origine e la provenienza del cosiddetto "vino della casa" al fine di garantire al cliente la massima trasparenza del prodotto che intende consumare o acquistare.

Produrre alle Cinque Terre significa affrontare ogni giorno difficoltà dovute all'asprezza del territorio, a continui dissesti dei terrazzamenti e dei muretti a secco, a danni causati dalle incursioni dei cinghiali. Inoltre le attività non sono remunerative, i produttori, spesso rappresentati da una popolazione anziana, devono superare i continui costi di produzione, distribuzione e commercializzazione trovando sempre più prodotti concorrenti a minor prezzo e minor qualità.

Il settore agricolo non è rappresentato solo dal vino e, in tal senso, il Marchio vuole favorire e sostenere l'utilizzo delle produzioni delle Cinque Terre per incoraggiare l'economia locale e garantire una filiera corta attraverso l'utilizzo dei sapori del territorio nella preparazione dei piatti potendo contare su prodotti certificati come vino ed olio <sup>14</sup>.

**NOTA 14** - In questo senso per stimolare la vendita diretta sia ai privati che al mondo della ristorazione, le Associazioni di Categoria possono assumere un ruolo importante nella promozione di eventi e di mercatini nei borghi dove gli agricoltori locali possono far conoscere i propri prodotti. La creazione di un paniere garantirebbe la reperibilità e la tracciabilità dei prodotti coinvolgendo tutti gli operatori agricoli del Parco, le Associazioni, i Consorzi locali.

Il Marchio intende sostenere l'attività produttiva dell'olio, poiché sono presenti pochi produttori, tra cui solo uno certificato "Olio Dop della Riviera Ligure", la produzione del miele, nonché la coltivazione di erbe aromatiche, le orticole, così come quella di agrumi e la pianta dello zafferano, tutti prodotti agricoli divenuti simboli identificativi del territorio.<sup>15</sup>



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

**NOTA 15** - Ogni anno viene effettuato il Concorso Miele dei Parchi della Liguria. Il convegno "Api e miele: ieri, oggi e domani" che si è tenuto nel corso del 2013 nel Parco dell'Aveto, ha visto la premiazione dei pochi apicoltori delle Cinque Terre ed ha rappresentato un momento significativo ed un incoraggiamento a continuare questa importante attività, nonostante le diverse problematiche legati quest'anno all'avarroa e alla morte delle api e alla conseguente scarsa produttività.

La biodiversità delle Cinque Terre non riguarda solo il Parco terrestre, ma si estende all'Area Marina che vanta una ricchezza e varietà straordinarie di specie animali e vegetali. La gestione da parte dell'Ente mira alla promozione di uno sviluppo sostenibile dell'ambiente, con particolare riguardo alla valorizzazione delle attività legate alla storia e alla cultura locale quali la pesca tradizionale <sup>16</sup>.

**NOTA 16** - Nelle Cinque Terre la pesca viene effettuata prevalentemente col gozzo e piccoli pescherecci, utilizzando la lampara, i palamiti o le reti. Attualmente esistono pochi pescatori professionisti, prevalentemente concentrati a Monterosso, dove sono riusciti a dare vita una cooperativa locale, vista la presenza di una ampia spiaggia che permette il ricovero delle imbarcazioni e la gestione delle reti. Il quantitativo del pescato è limitato sia per la conformazione della costa di tipo roccioso, sia per i mezzi necessari all'attività: la lunghezza delle reti è proporzionale alla dimensione delle imbarcazioni (piccoli gozzetti senza vela massimo di 9 metri).

Il settore della pesca alle Cinque Terre è molto complesso. Il problema maggiore, è che non esiste un vero mercato del pescato locale per motivi legati alla scarsa quantità di pesce disponibile, al prezzo del prodotto, al fenomeno sempre maggiore della pesca di frodo. Il Marchio intende, pertanto, sostenere il pescato locale cercando di favorire il legame tra i pescatori professionisti e il mondo della ristorazione che attualmente si approvvigiona da mercati ittici esterni al territorio <sup>17</sup>.

**NOTA 17** - Al fine di creare una rete con i ristoratori delle Cinque Terre aderenti al Marchio, il Parco ritiene opportuno che i pescatori destinino una percentuale di pescato alla ristorazione ad un prezzo congruo. Parallelamente il ristoratore, al fine di sostenere l'attività, deve impegnarsi ad acquistare almeno una volta a settimana il prodotto.

E' auspicabile, quindi, la creazione e l'introduzione di un Menù del Parco nei ristoranti locali che, a turnazione predefinita, propongano l'offerta di pescato locale. Il Menù comunque



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

deve, per quanto possibile, e sempre con la massima flessibilità, rispettare la stagionalità e la tipicità delle ricette<sup>18</sup>.

**NOTA 18** - Una fonte utile è "Il calendario del mare", di Marchese Salvatore, La Cucina di Levante, (Franco Muzzio Editore, 1990) e Cinque Terre Profumi e Sapori del Parco dell'uomo.

Il gestore non dovrà porre attenzione solo alla scelta degli ingredienti, ma anche alla preparazione del piatto recuperando, quando possibile, le ricette tradizionali e impegnandosi, in forma singola o associata, ad organizzare due/tre eventi all'anno per la promozione enogastronomica. La proposta di un "Menu del Parco", preparato con ingredienti locali e ricette tradizionali, è un modo efficace per favorire una rete capace di unire ristoratori, produttori agricoli e pescatori <sup>19</sup>.

**NOTA 19** - Inoltre diventa uno strumento utile per recuperare varianti di piatti che possono rischiare di perdersi, come il pesto che alle Cinque Terre viene servito con patate e fagiolini, le zuppe di pesce, le torte di verdura preparate con borragine ed altre erbe spontanee, la focaccia e la torta di riso con l'aggiunta di funghi secchi, il Dolce Cinque Terre che a Monterosso viene chiamato Monterossino, a Vernazza Stalin, a Manarola Manarolona, a Riomaggiore Cinque Terre. Anche le sagre di paese rappresentano un momento importante oltre che di aggregazione, anche e soprattutto di valorizzazione di prodotti locali ad esempio a Monterosso si svolge la sagra dei limoni e dell'acciuga, a Corniglia il Festival del Basilico e la sagra della fava. Grazie all'impegno dell'associazionismo locale, alcuni eventi potrebbero essere organizzati, anche in periodi di minor affluenza turistica, come strumento di promozione dei prodotti locali e di richiamo di persone.

La carta dei vini e il menu devono esprimere l'identità delle Cinque Terre, pertanto - redatti a mano o stampati - devono sempre presentarsi curati, ben leggibili, completi e indicare in modo chiaro i prezzi e gli ingredienti. In particolare, la carta dei vini deve essere periodicamente aggiornata per indicare la disponibilità reale dei prodotti. La carta ed il menù - stilata almeno in due lingue - devono essere accompagnati dalle informazioni offerte dal cameriere che, grazie alla propria preparazione e conoscenza, saprà trasmettere al turista le caratteristiche intrinseche e gli inconfondibili sapori che legano il prodotto al territorio.



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

Per quanto riguarda l'acqua, attualmente gli esercizi di bar e ristorazione delle Cinque Terre propongono acqua minerale in bottiglie di plastica o in bottiglie di vetro oppure acqua minerale da distributori <sup>20</sup>.

**NOTA 20** - La scelta di contenitori in plastica causa rifiuto, il vetro a rendere genera produzione di CO<sub>2</sub>, l'utilizzo di distributori può facilitare eventuali contaminazioni. Pertanto il Marchio, mirando all'eliminazione della plastica, intende incentivare alcuni comportamenti virtuosi lasciando tuttavia al gestore la possibilità di scegliere tra diversi sistemi con le dovute accortezze. Scopo principale è prediligere il vetro a rendere e l'acqua della rete urbana anche attraverso l'utilizzo di specifici dispositivi purché ne venga garantita la regolare manutenzione e pulizia.

Impegno del gestore è informare il cliente della possibilità di richiedere acqua di rete specificandolo nel menù.



## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03

### 8. PIANO DELLE AZIONI MIGLIORATIVE

Il gestore della struttura si impegna a redigere un piano triennale contenente le azioni migliorative inerenti l'attività al fine di migliorare le proprie prestazioni ambientali e ridurre gli impatti diretti ed indiretti sul territorio.

In particolare, si richiede:

- ✓ crescita dei requisiti minimi di accesso (es. luci al led e/o a risparmio energetico: primo anno 50%, secondo anno 80%, terzo anno 100%)
- ✓ frequentazione a corsi di formazione rivolti alla direzione della struttura e al personale organizzati dal Parco Nazionale delle Cinque Terre e da Enti accreditati
- ✓ misure specifiche, individuate direttamente dalla struttura, che costituiscano, in modo evidente, una conduzione dell'attività ambientalmente sostenibile (es. scelta di fornitori che abbiano aderito a Sistemi certificati).

Lo sviluppo del piano triennale viene proposto dal gestore in collaborazione con i tecnici del Parco al fine di individuare misure realmente necessarie ed utili alla struttura ricettiva e/o di ristorazione in materia ambientale, di servizi, di qualità dell'offerta. Nella fase di individuazione e predisposizione del documento, secondo il principio di condivisione e partecipazione, è previsto il supporto tecnico da parte dello Sportello.





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

## 9. CONCLUSIONI

Scegliere il circuito delle strutture – ricettività e ristorazione - aderenti al Marchio da parte del turista rappresenta un grande contributo al mantenimento del territorio. Per questa ragione è importante coinvolgerlo nel Sistema, utilizzando anche tutti quegli strumenti utili ad incentivare un periodo maggiore di soggiorno. Gli aderenti, con il loro impegno ambientale, faranno parte di un Sistema che verrà implementato senza onere a loro carico, riconosciuto a livello internazionale e che verrà mantenuto e aggiornato in modo coordinato da parte dell'Ente Parco. La correttezza e l'efficacia del MQA verranno, inoltre, garantite dall'Ente di Certificazione che ha portato il Parco Cinque Terre al conseguimento della certificazione ISO 14001, essendo la procedura MQA inserita nell'oggetto della certificazione.

Alle strutture aderenti al Marchio, l'Ente rilascerà la licenza e consegnerà un attestato e una targa da posizionare all'entrata o comunque in un locale comune per essere ben visibile ai turisti <sup>21</sup>.

**Nota 21** - Il Parco si impegna a mettere in atto tutte quelle azioni possibili per la rimozione delle vecchie targhe per sostituirle con nuove che conterranno una grafica e colori innovativi diversi dall'edizione precedente.

Le strutture che decidono, volontariamente, di aderire al Marchio potranno beneficiare di una serie di azioni di promozione realizzate direttamente dal Parco che si impegnerà a sviluppare l'attività di comunicazione e promozione del Marchio, valorizzando tutti gli strumenti che riterrà più idonei a tale scopo ed in particolare attraverso un apposito "Piano di comunicazione" che comprenderà:

- a) il circuito web,
- b) il sito internet dell'Ente,
- c) i social network (facebook, twitter, YouTube, Vimeo, Flickr, Pinterest, Instagram).





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03

In particolare, l'Ente si impegna a:

- a) inserire le strutture aderenti nei programmi delle escursioni del Parco attraverso il Consorzio ATI, il CEA del Parco e l'acquisto della Cinque terre Card.
- b) promuovere percorsi formativi da parte di Enti Accreditati
- c) realizzare e rifornire le strutture di materiale informativo
- d) raccogliere tramite il CEA le ricette tradizionali (scuola, nonni) creando un volumetto di ricette tipiche.

Il Parco sosterrà non solo le strutture ricettive e della ristorazione aderenti al Marchio, ma anche i produttori e la loro attività per favorire la creazione di una economia sostenibile locale che leghi operatori turistici e attività agricole. Ciò contribuisce, in modo sinergico ed efficace, alla manutenzione del territorio e del patrimonio paesaggistico <sup>22</sup>.

**NOTA 22** - L'Ente Parco si è già fatto carico dell'intero percorso di ricerca, acquisizione e distribuzione del materiale lapideo adatto alla ricostruzione dei muretti a secco.

Inoltre intende valorizzare i sentieri alti e a garantire la fruibilità della rete di percorsi che riveste maggior importanza dal punto di vista di accesso alle aree agricole. Attraverso la Carta servizi del Parco (Cinque Terre Trekking), promuove le visite delle aziende e delle cantine: l'inserimento dei produttori locali nel circuito dei percorsi consente, infatti, di unire il turista al territorio.

Relativamente al materiale informativo e promozionale, l'Ente Parco rifornirà alle strutture certificate tutta la documentazione relativa alle specificità del territorio e della sua area marina, occupandosi della realizzazione grafica, in lingua italiana ed inglese, della stampa di:





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

- Brochure elenco aderenti al Marchio
- Brochure con indirizzario dei produttori delle Cinque Terre che sono disponibili alla vendita nei ristoranti perché questi ultimi possano contattarli
- Brochure sul Parco e sue attività e sull'Area Marina Protetta e sue attività
- Cartina della rete sentieristica (specificando le diverse difficoltà e quelli che attraversano le vigne)
- Volantino con norme di comportamento in struttura (sensibilizzare sul risparmio idrico, energetico, sull'importanza dell'utilizzo dell'acqua pubblica delle fontane, dell'uso della borraccia bandendo l'uso della plastica, del sacchetto ecc, raccolta differenziata, lavaggio biancheria ecc)
- Brochure sui vini DOC e vignaioli delle Cinque Terre.

Molto importante sarà l'impegno del Parco nell'organizzazione e promozione di corsi finalizzati ad aumentare la preparazione degli operatori della ristorazione e della ricettività rispetto alle tematiche di valorizzazione del territorio e dei suoi prodotti avvalendosi di soggetti accreditati <sup>23</sup>.

**NOTA 23** - L'Associazione Italiana Sommelier ha tenuto il primo corso nella sede del Parco sulla viticoltura e l'enologia dove i vignaioli locali hanno raccontato le caratteristiche e la storia del proprio vino e della propria azienda. Altri incontri saranno effettuati in collaborazione con soggetti accreditati quali il Corpo Forestale dello Stato, per sensibilizzare e offrire disposizioni e guide in materia di prevenzione incendi boschivi, rischio idrogeologico, sentieristica.

Il gestore dovrà pertanto partecipare ai percorsi formativi o agli incontri promossi dal Parco trasferendo le conoscenze acquisite al personale addetto.

L'Ente intende garantire una stabilità strutturale al Marchio operando con serenità e forza per delineare strategie condivise e programmare azioni ed interventi in una giusta logica di ristabilimento dei ruoli. Decisive saranno le sinergie con gli altri soggetti istituzionali, quali le





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03

amministrazioni Comunali, le Associazioni di categoria e territoriali, gli organi deputati al controllo.

### 10. GLOSSARIO

Ai fini del presente documento, si applicano i termini e le definizioni seguenti.

**Auditor:** Persona che ha la competenza per effettuare un audit.

**Miglioramento continuo:** Processo ricorrente di accrescimento del sistema di gestione ambientale per ottenere miglioramenti della prestazione ambientale complessiva coerentemente con la politica ambientale dell'organizzazione.

**Azione correttiva:** Azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità rilevata.

**Documento:** Informazioni con il loro mezzo di supporto (cartaceo, informatico).

**Ambiente:** Contesto nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.

**Aspetto ambientale:** Elemento delle attività o dei prodotti o dei servizi di un'organizzazione che può interagire con l'ambiente

**Aspetto ambientale specifico:** si intende quell'insieme di azioni strettamente correlate alle attività di ristorazione e ricettività che possono avere un impatto ambientale significativo, quale: impiego consumo risorse naturali, produzione rifiuti.

**Impatto ambientale:** Qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali di un'organizzazione.

**Sistema di gestione ambientale (SGA):** Parte del sistema di gestione di un'organizzazione utilizzata per sviluppare ed attuare la propria politica ambientale e gestire i propri aspetti ambientali

**Obiettivo ambientale:** Fine ambientale complessivo, coerente con la politica ambientale che un'organizzazione decide di perseguire.

**Prestazione ambientale:** Risultati misurabili della gestione dei propri aspetti ambientali da parte di un'organizzazione.





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

**Politica ambientale:** Intenzioni e direttive complessive di un'organizzazione relative alla propria prestazione ambientale come espresso formalmente dall'Ente.

**Parte interessata:** Persona o gruppo coinvolto o influenzato dalla prestazione ambientale di un'organizzazione

**Audit interno:** Processo sistematico, indipendente e documentato atto ad ottenere le evidenze di audit e valutarle in maniera oggettiva, per determinare in che misura i criteri di audit del sistema di gestione ambientale stabiliti dall'organizzazione siano rispettati.

**Non conformità:** Mancato soddisfacimento di un requisito.

**Organizzazione:** Gruppo, società, azienda, impresa, ente o istituzione, ovvero loro parti o combinazioni, in forma associata o meno, pubblica o privata, che abbia una propria struttura funzionale e amministrativa.

**Azione preventiva:** Azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità potenziale.

**Prevenzione dell'inquinamento:** Utilizzo di processi, prassi, tecniche, materiali, prodotti, servizi o fonti di energia per evitare, ridurre o tenere sotto controllo (separatamente o in combinazione) la generazione, l'emissione o lo scarico di qualsiasi tipo di inquinante o rifiuto, al fine di ridurre gli impatti ambientali negativi.

**Procedura:** Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

**Registrazione:** Documento che riporta i risultati conseguiti o che fornisce l'evidenza delle attività eseguite.

**Operatore commerciale:** L'operatore commerciale delle vendite è una figura polivalente che opera nel settore della distribuzione e gestione delle merci; possiede competenze finalizzate all'esercizio di attività esecutive con capacità autonome nei limiti delle tecniche relative alle diverse tipologie commerciali.

**Ristorazione:** L'attività di ristorazione prevede la somministrazione di alimenti e bevande.

L'attività di somministrazione di alimenti e bevande è svolta da colui che somministra professionalmente cibi e bevande al pubblico sia in sede fissa che mediante distributori automatici, debitamente autorizzato. E' considerato pubblico esercizio di ristorazione quello





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

effettuato in locali aperti al pubblico, muniti di apposita licenza, quello effettuato mediante la somministrazione di alimenti e bevande, comprese quelle aventi un contenuto alcolico superiore a 21° e di latte con servizio al tavolo, al banco o al self-service. Rientrano in questa categoria i ristoranti, le trattorie, le tavole calde, le pizzerie, le birrerie e simili (tavola fredda, self-service, snack-bar ed altro). Gli esercizi di ristorazione si suddividono in base al tipo di prestigio, di arredamento, di attrezzatura e comfort in cinque categorie, ad ognuna delle quali corrispondono precisi requisiti:

- categoria di lusso;
- prima categoria;
- seconda categoria;
- terza categoria;
- quarta categoria.

L'assegnazione dell'esercizio ad una categoria viene attribuita sulla base delle indicazioni fornite dal titolare. L'appartenenza ad una categoria piuttosto che ad un'altra interessa anche ai fini della determinazione dei prezzi da praticare al pubblico e della tariffa della tassa di concessione comunale.

**Ricettività:** Una delle componenti primarie del prodotto turistico sono le strutture che offrono alloggio, cioè che permettono a chi viaggia di pernottare. Queste strutture, compreso l'albergo, vengono denominate strutture ricettive e si suddividono in:

- a. strutture ricettive alberghiere;
- b. strutture ricettive extralberghiere.

Le strutture ricettive alberghiere sono:

- gli alberghi;
- i motel;
- i villaggi albergo;
- i residence turistico-alberghieri.

Le strutture ricettive extralberghiere invece si suddividono in:





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

- campeggi;
- villaggi turistici;
- case per ferie;
- ostelli per la gioventù;
- rifugi alpini;
- rifugi escursionistici;
- alloggi agrituristici;
- esercizi di affittacamere;
- case per vacanze;
- appartamenti per vacanza.

Le imprese ricettive non si limitano a fornire all'ospite i soli locali e tutto ciò che serve per l'alloggio, ma anche altri servizi come la ristorazione, il ricevimento, ed altri. Le strutture ricettive si differenziano nella qualità e quantità dei servizi prestati. Perciò, man mano che si passa dalla definizione di albergo alle case per vacanze diminuiscono l'entità dei servizi e anche la loro qualità. La classificazione delle strutture ricettive dipende:

- dalla dimensione della struttura (numero delle camere, delle sale comuni e dei locali di servizio);
- dai requisiti strutturali dei servizi offerti;
- dalla qualificazione degli addetti (requisiti professionali dei dipendenti).

In base agli elementi appena indicati, alcune strutture ricettive sono contrassegnate, in ordine decrescente, da un certo numero di stelle.

Gli alberghi sono così classificati:

5 stelle "lusso" (se in possesso degli standard tipici degli esercizi di classe inter-nazionale);

5 stelle;

4 stelle (alberghi di 1° categoria);

3 stelle (alberghi di 2° categoria);

2 stelle (alberghi di 3° categoria);





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

1 stella (alberghi di 4° categoria).

I requisiti minimi che gli alberghi devono possedere per essere classificati sono:

- capacità ricettiva non inferiore a 7 stanze
- almeno un servizio igienico ogni 10 posti letto
- un lavabo con acqua corrente calda e fredda per ogni camera
- un locale ad uso comune
- impianti tecnologici e numero di addetti adeguati e qualificati al funzionamento delle strutture.

Secondo i medesimi criteri, le residenze turistico-alberghiere, sono contrassegnate con 4, 3 e 2 stelle.

I campeggi sono contrassegnati con 4, 3, 2 e 1 stella in rapporto al servizio offerto, alla loro ubicazione ed alla presenza di attrezzature ricreative, culturali e sportive.

I villaggi turistici sono contrassegnati con 4, 3 e 2 stelle in rapporto al servizio offerto, alla loro ubicazione ed alla presenza di attrezzature ricreative, culturali e sportive.

I campeggi e i villaggi turistici assumono la denominazione aggiuntiva "A" (annuale) quando sono aperti per la doppia stagione estivo-invernale o sono autorizzati ad esercitare la propria attività per l'intero arco dell'anno.

**Turismo:** "il complesso delle manifestazioni e delle organizzazioni relative a viaggi e soggiorni compiuti a scopo ricreativo o di istruzione" (Devoto, Oli, 2011). Al centro dell'esperienza turistica è il "turista" definito dall'Organizzazione Mondiale del Turismo (World Tourism Organization, Agenzia specializzata delle Nazioni Unite) come colui che viaggia in paesi diversi dalla sua residenza abituale e al di fuori del proprio ambiente quotidiano, per un periodo di almeno una notte ma non superiore ad un anno e il cui scopo abituale sia diverso dall'esercizio di ogni attività remunerata all'interno del paese visitato. In questo termine sono inclusi coloro che viaggiano per: svago, riposo e vacanza; per visitare amici e parenti; per motivi di affari e professionali, per motivi di salute, religiosi/pellegrinaggio.





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03

**Turismo responsabile – ecoturismo:** Le espressioni turismo responsabile o ecoturismo si riferiscono a un approccio al turismo caratterizzato da una duplice preoccupazione: da un lato il rispetto per l'ambiente dei luoghi visitati dal turista e dall'altro il benessere delle popolazioni che vi abitano. In Italia esistono operatori turistici specializzati nell'ecoturismo. In alcuni casi, si tratta semplicemente di operatori che cercano di trarre profitto da questo emergente segmento di mercato; in altri casi, come per Viaggi Solidali si tratta di operatori creati esplicitamente a scopo benefico e collegati a gruppi ambientalisti, associazioni di commercio equo e solidale. Secondo la definizione dell' A.I.T.R. - Associazione Italiana Turismo Responsabile - i principi del turismo responsabile sono:

- a. Centralità della comunità ospitante
- b. Incontro con i diversi contesti culturali e conoscenza del patrimonio storico ed ambientale dei territori in un'ottica di reciproco rispetto
- c. Consapevolezza dei viaggiatori
- d. Riduzione al minimo degli impatti ambientali e sociali
- e. Economia solidale, equità, legalità.

Ente Gestore: il Parco Nazionale delle Cinque Terre è l'Organismo di gestione del Marchio di qualità ambientale e nell'ambito delle sue funzioni:

- a. definisce gli standard qualitativi per l'accesso al sistema
- b. concede l'uso alle strutture in regola con i requisiti richiesti
- c. determina il rapporto con le strutture concessionarie e rilascia la licenza d'uso;
- d. gestisce la documentazione del sistema
- e. attua i provvedimenti necessari in caso di riscontrata negligenza da parte delle strutture licenziatarie.

**Marchio di qualità ambientale:** è un Sistema che premia le strutture ricettive e di ristorazione per il loro comportamento in termini di prestazioni ambientali, per l'attenzione rivolta al turista e per la disponibilità a risolvere efficacemente eventuali problemi organizzativi.





## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

### MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA del 14/07/15 Rev.03

**Licenziatario:** è la struttura dell'area Parco in grado di garantire il rispetto dell'ambiente, la qualità dei servizi e dell'accoglienza, la fruizione delle risorse locali, la valorizzazione e la promozione del territorio. In particolare, diventano licenziatari del Marchio, le strutture che:

- a. si impegnano a rispettare le prescrizioni contenute nel Disciplinare
- b. dimostrano di possedere i requisiti di idoneità, mantenendoli attivi nel tempo, richiesti dal Sistema.

**Produttore agricolo:** è colui che esercita la coltivazione di un fondo, selvicoltura e attività connesse; per attività connesse si intendono quelle dirette alla manipolazione, conservazione, trasformazione, commercializzazione e valorizzazione dei prodotti ottenuti prevalentemente dalla coltivazione del fondo, nonché le attività dirette alla fornitura di beni o servizi mediante l'utilizzo di attrezzature e risorse dell'azienda

**Prodotto alimentare confezionato:** unità rappresentata da un prodotto alimentare e dal suo imballaggio, il cui contenuto non può essere modificato senza che la confezione venga aperta o alterata rispetto all'originale, pertanto l'involucro – contenente tutte le indicazioni alimentari previste dal D. Lgs 181/2003 – rappresenta parte integrante del prodotto stesso.

**Prodotto tipico:** Con questa definizione sono comunemente indicati tutti quei prodotti che hanno ottenuto dall'Unione Europea un riconoscimento DOP (Denominazione Origine protetta) o IGP (Indicazione Geografica Protetta) ai sensi del Regolamento CE 510/06, oppure STG (Specialità Tradizionale Garantita) secondo il Regolamento CE 509/2006.





**SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE**

**MOD 01/PO 05 DISCIPLINARE MQA**  
del 14/07/15 Rev.03