

CETS – PARTE 2

SISTEMA DI ADESIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI TURISTICI ALLA CARTA EUROPEA DEL TURISMO SOSTENIBILE



IMPRESE TURISTICHE LOCALI E GUIDE TURISTICHE E AMBIENTALI/ESCURSIONISTICHE DEL PARCO NAZIONALE DELL'ALTA MURGIA



Indice

1.	INTRODUZIONE	1
2.	LA CETS-PARTE 2 NEL PARCO NAZIONALE DELL'ALTA MURGIA	2
2.1.	GLI IMPEGNI DELLE IMPRESE TURISTICHE LOCALI E DELLE GUIDE DEL PARCO	3
2.2.	I VANTAGGI PER LE IMPRESE TURISTICHE LOCALI E PER LE GUIDE DEL PARCO	4
2.3.	L'AREA DI RIFERIMENTO CETS-PARTE 2 PER IL PARCO NAZIONALE DELL'ALTA MURGIA	6
3.	IL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE CETS-PARTE 2	7
3.1.	IL SISTEMA DI ADESIONE VOLONTARIA DI AZIENDE E OPERATORI	8
3.2.	GLI AMBITI DI VALUTAZIONE CETS – PARTE 2	10
3.3.	I REQUISITI PER LA RICHIESTA DI ADESIONE DELLE IMPRESE TURISTICHE LOCALI E DELLE GUIDE TURISTICHE E AMBIENTALI/ESCURSIONISTICHE	11
3.4.	DOSSIER CETS – PARTE 2: REQUISITI OBBLIGATORI E FACOLTATIVI	12
3.5.	PIANO TRIENNALE - AZIONI DI MIGLIORAMENTO	12
3.6.	COSTI PER LA CERTIFICAZIONE	13
3.7.	VALIDITÀ, SOSPENSIONE/REVOCA E MANTENIMENTO	13
3.8.	UTILIZZO DEL MARCHIO	15
4.	IMPEGNI DEL PARCO PER LE IMPRESE E PER LE GUIDE	16
5.	ALLEGATI	18

1. INTRODUZIONE

Lo sviluppo turistico sostenibile è uno dei più importanti fattori capaci di attivare un graduale aumento della consapevolezza della popolazione e dei viaggiatori riguardo la fragilità degli ecosistemi, di fronte all'azione umana con l'effetto di migliorare e la coscienza ambientale.

Tale processo è, inoltre, condizione fondamentale per poter migliorare il rapporto redditività/impatto ambientale delle attività economiche che insistono all'interno di un'Area Naturale Protetta, in quanto consente di coniugare la conservazione degli habitat naturali, il recupero delle aree più fragili e lo sviluppo del patrimonio immateriale con un miglioramento sia economico che sociale del territorio.

EUROPARC Federation è una rete di Aree Naturali Protette che mira ad accrescere il percorso di valorizzazione del patrimonio naturale e culturale dell'Europa attraverso la cooperazione internazionale, lo scambio di *best practices* ed esperienze, e l'azione di sensibilizzazione dei *decision makers*, promuovendo metodologie efficaci per la conservazione della natura, per lo sviluppo sostenibile e per il miglioramento della gestione delle Aree Protette in Europa.

Dopo la pubblicazione nel 1993 del rapporto "*Loving them to death*" ("Amarli da morire") sull'impatto del turismo e la necessità di promuovere il turismo sostenibile nelle aree protette in Europa, nel 1995 EUROPARC avviò la definizione e la promozione della **CARTA EUROPEA DEL TURISMO SOSTENIBILE NELLE AREE PROTETTE** (in seguito denominata CETS).

La CETS è un riconoscimento conferito da EUROPARC Federation, la cui implementazione è stata progettata in tre parti:

- **PARTE 1:** l'Area Naturale Protetta richiede e riceve il riconoscimento della CETS, con l'accordo degli operatori economici e di altri attori locali.
- **PARTE 2:** gli operatori economici delle Aree Naturali Protette accreditate possono aderire alla CETS; a questa fase è rivolto il presente Sistema di Adesione.
- **PARTE 3:** le Agenzie di Viaggio e i Tour Operator possono aderire alla Carta Europea del Turismo Sostenibile.

La CETS è un concreto strumento di gestione utile nello sviluppo del turismo sostenibile nelle Aree Naturali Protette. L'elemento centrale della Carta è la collaborazione di tutte le parti interessate (enti pubblici, operatori economici e comunità locale) al fine di sviluppare una strategia di turismo sostenibile comune e un piano d'azione definiti sulla base di un'approfondita analisi della situazione locale.

Gli obiettivi che sottendono la CETS sono:

- a) aumentare la conoscenza ed il sostegno alle Aree Naturali Protette europee quali elementi fondamentali del nostro patrimonio, che devono poter essere salvaguardati e tutelati per le generazioni presenti e future;
- b) migliorare lo sviluppo sostenibile e la gestione di un turismo che tenga conto delle necessità dell'ambiente, della comunità, delle imprese locali e dei visitatori.

La Carta riflette la volontà delle autorità di gestione delle Aree Protette, degli stakeholder locali e dei rappresentanti delle imprese turistiche, di **sostenere ed incoraggiare un turismo che sia in armonia con i principi dello sviluppo sostenibile.**

La Carta impegna i firmatari a definire una strategia locale per il turismo sostenibile inteso come: *“qualsiasi forma di sviluppo, pianificazione o attività turistica che rispetti e preservi nel lungo periodo le risorse naturali, culturali e sociali, e che contribuisca in modo equo e positivo allo sviluppo economico ed alla piena realizzazione delle persone che vivono, lavorano e soggiornano nelle aree protette”*.

Per mettere in pratica questa forma di turismo è necessario adottare una visione globale dello stesso nelle Aree Protette e nei loro dintorni, impegnarsi in un ampio processo di consultazione, e rafforzare le interazioni positive tra turismo e altri settori economici presenti nell'area.

Infine, l'obiettivo di questo tipo di turismo è rispondere alle aspettative dei viaggiatori internazionali rendendo i loro viaggi un'esperienza mai vissuta prima, permettendo loro di esplorare luoghi ed incontrare persone nuove, e di trarre vantaggio dal viaggio dando a ciascuno qualcosa di sé.

2. LA CETS-PARTE 2 NEL PARCO NAZIONALE DELL'ALTA MURGIA

Uno strumento di sviluppo così importante per le Aree Protette, sarà un ulteriore punto di slancio per la visione e le strategie che il Parco Nazionale dell'Alta Murgia sta mettendo in atto negli ultimi anni.

Per il Parco, la CETS – PARTE 2 rappresenta l'occasione per **mettere a sistema le eccellenze presenti sul territorio**, attuando un coordinamento tra le molteplici realtà produttive anche attraverso la definizione di specifici pacchetti turistico-gastronomici.

Considerando le straordinarie caratteristiche ambientali che contraddistinguono l'Area Naturale Protetta del Parco, **la CETS avrà la visione di coniugare turismo ed enogastronomia**, puntando non solo sulla conservazione del patrimonio materiale e immateriale, ma garantendo anche una serie di attività tali da poterlo valorizzare e promuovere a 360°, anche sperimentando nuovi ed interessanti scenari del comparto, quali:

- il Cineturismo;
- il Cicloturismo;
- il Geoturismo;
- la Cucina etnobotanica (erbe dell'Alta Murgia, formaggi e pane della Murgia e tutti gli altri prodotti tipici esistenti nell'area).

La PARTE 2 della CETS, e il suo processo di consapevolezza e consolidamento dei rapporti pubblico-privato attraverso un nuovo Marchio di qualità a livello europeo, consentirà alle aziende che termineranno il percorso di certificazione, di accedere ai contributi straordinari rivolti alle attività economiche operanti nelle ZEA previste dal Ministero della Transizione Ecologica.

Le **Zone Economiche Ambientali** (ZEA) corrispondono alle aree comprese nei Parchi Nazionali e prevedono agevolazioni e vantaggi fiscali per i Comuni ricadenti nelle aree del Parco e per chi volesse aprire al loro interno attività imprenditoriali, chiaramente ecosostenibili, e quindi a quelle aziende in possesso di certificazioni ambientali (ad es.: CETS, o per metodi di coltivazione biologica, o EMAS, o ISO 14001).

Altro punto di partenza sarà quello di implementare il processo di costituzione del **Distretto del Cibo del Parco Nazionale dell'Alta Murgia**, fino al completo riconoscimento da parte della Regione Puglia - attraverso la realizzazione dello specifico Piano operativo - che consenta, tra l'altro, di meglio integrare e coordinare le attività dei 4 Distretti al momento presenti nei 13 Comuni del Parco.

Ulteriore obiettivo, infine, sarà quello di definire un **Paniere dei prodotti del Parco** (Pallone di Gravina, Cece nero della Murgia carsica, Mandorla di Toritto, presidi Slow food, Pane DOP di Altamura, liquori e gelati a base di erbe murgiane, ...), con l'obiettivo di mettere in rete realtà imprenditoriali e produzioni tipiche, in modo da predisporre il territorio, le comunità e le imprese ad accogliere in maniera virtuosa il viaggiatore, accompagnandolo nella sua esperienza nel Parco Nazionale dell'Alta Murgia, non solo per godere delle bellezze ambientali, ma anche per sperimentare e toccare con mano il frutto del rapporto uomo-natura.

2.1. GLI IMPEGNI DELLE IMPRESE TURISTICHE LOCALI E DELLE GUIDE DEL PARCO

I singoli operatori economici (imprese e guide del Parco) devono rispondere a due livelli di requisiti:

- a livello europeo;
- a livello dell'Area Protetta.

Il soddisfacimento dei requisiti a livello europeo garantisce che tutti gli operatori economici partecipanti rispettino i criteri generali, assicurando l'uniformità di implementazione in tutta Europa. Il soddisfacimento dei requisiti a livello di Area Protetta consente alla stessa di definire requisiti specifici per l'area CETS di competenza.

Secondo i requisiti indicati dall'Ente Parco Nazionale dell'Alta Murgia (in piena conformità con le indicazioni imposte da Federparchi–Europarc Italia), per poter aderire alla CETS – PARTE 2, gli operatori economici devono rispondere ai seguenti requisiti:

- 1) devono essere ubicati o svolgere le proprie attività nell'area CETS definita dall'Ente Parco. Possono essere fatte eccezioni solo nel caso in cui le attività dell'operatore localizzata al di fuori dell'area CETS siano ritenute di fondamentale importanza per il raggiungimento degli obiettivi della propria strategia di turismo sostenibile;
- 2) al momento della certificazione esse devono adempiere a tutte le norme e procedure;
- 3) le attività dell'operatore economico devono essere iscritte al DMS della Regione Puglia (www.dms.puglia.it) e svolgere attività compatibili con la strategia di turismo sostenibile e con il piano di gestione dell'area protetta;
- 4) le guide del Parco devono essere iscritte alle associazioni di categoria (AIGAE, Confguide, Archeoclub, CAI, Speleosoccorso, ...) avere un protocollo d'intesa con il PNAM ed essere state formate ai sensi della Legge Quadro sulle Aree Protette n. 394/91;
- 5) devono partecipare e collaborare alle attività promosse nei Forum;
- 6) devono impegnarsi a raggiungere un accordo di partenariato della Carta Europea con l'Area Protetta, in cui vengono definiti gli obiettivi reciproci (obiettivi ed azioni) per un periodo di tre anni.

2.2. I VANTAGGI PER LE IMPRESE TURISTICHE LOCALI E PER LE GUIDE DEL PARCO

Le Imprese e le guide molto spesso sono l'interfaccia diretta tra il viaggiatore e l'Area Protetta. Rappresentano anche una potenziale fonte di conoscenza e informazioni che possono valorizzare l'esperienza dei visitatori, così come influenzarne comportamenti ed atteggiamenti.

L'impegno verso i principi del turismo sostenibile da parte delle Imprese e delle guide dovrebbe essere, dunque, premiato ed è giusto che un operatore economico possa trarre vantaggio dal proprio impegno a favore della sostenibilità.

I principali vantaggi per gli operatori economici sono:

- 1) maggiore soddisfazione dei visitatori e nuove prenotazioni,
- 2) riduzione dei costi operativi attraverso una revisione delle spese e l'uso sostenibile delle risorse (energia, acqua, ecc.),
- 3) immissione della spesa dei visitatori nell'economia locale attraverso la vendita di prodotti tipici alimentari e non, e la promozione di eventi, feste e tradizioni locali,
- 4) partecipazione dello staff dell'Area Protetta e degli altri stakeholder locali allo sviluppo congiunto della strategia dell'area per il turismo sostenibile,

5) altri vantaggi, quali il riconoscimento a livello europeo o lo sviluppo di nuove opportunità commerciali, attraverso:

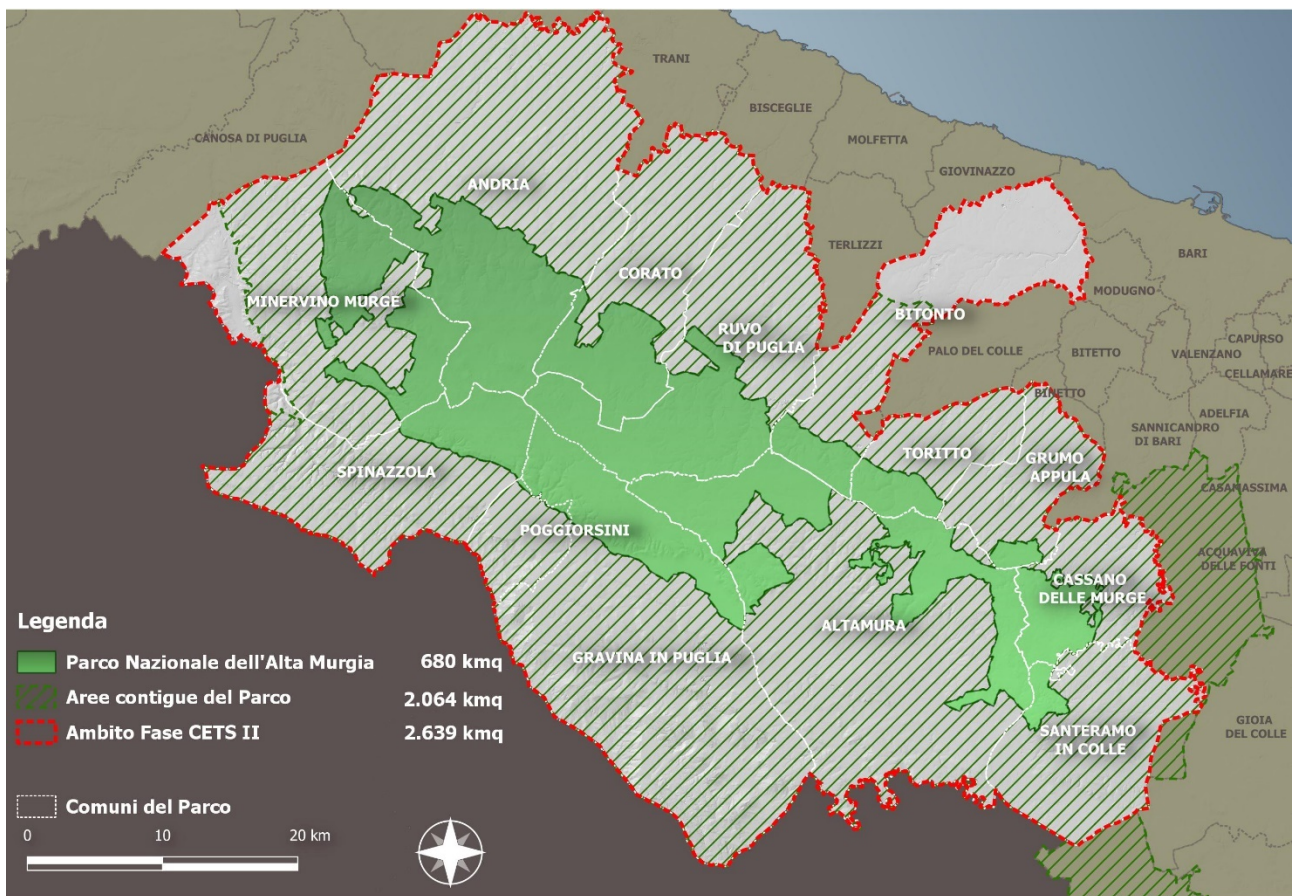
- individuazione di nuovi clienti attratti dall'Area Protetta,
- offerta turistica basata sulla scoperta dell'ambiente,
- ampliamento della stagione turistica,
- collaborazione con altri settori economici locali e acquisto di prodotti e servizi locali,
- informazioni aggiornate sul numero di turisti nell'area protetta e stima del numero di futuri visitatori,
- migliore organizzazione e gestione dell'area nel suo insieme,
- informazione di elevata qualità sull'area protetta.

Inoltre la Carta può essere un ottimo strumento di marketing per comunicare agli utenti - con l'aiuto di materiale informativo e di un efficace servizio di assistenza clienti - che un operatore economico è un partner credibile di un'area protetta che ha ottenuto la Carta.



2.3 L'AREA DI RIFERIMENTO CETS-PARTE 2 PER IL PARCO NAZIONALE DELL'ALTA MURGIA

L'ambito territoriale di riferimento individuato dal Parco Nazionale dell'Alta Murgia per l'attivazione del processo di adesione alla CETS - PARTE 2, così come naturale conseguenza del percorso di certificazione e rinnovo della PARTE 1 della CETS, corrisponde all'area comprendente l'intera superficie dei tredici comuni nei quali ricade il territorio del Parco Nazionale.



L'ambito CETS-PARTE 2 pertanto, come già quello rispetto alla quale è stata ottenuta la Certificazione CETS-PARTE 1 e il recente rinnovo, comprende gli interi territori comunali dei Comuni di Altamura, Andria, Bitonto, Cassano Murge, Corato, Gravina in Puglia, Grumo Appula, Minervino Murge, Poggiorsini, Ruvo di Puglia, Santeramo in Colle, Spinazzola e Toritto, per una estensione totale di 2.639 kmq.

3. IL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE CETS-PARTE 2

Il processo di adesione, e quindi di assegnazione del Certificato, è articolato in specifiche fasi che ciascun operatore economico porterà avanti con il supporto dell'Ente Parco e dei tecnici:

1) Adesione formale al percorso di certificazione CETS-PARTE 2 (All.1):

per poter richiedere l'adesione, è necessario che il richiedente rispetti i requisiti di cui al paragrafo 2.3. Le richieste devono essere presentate entro 30 giorni dal termine degli incontri di presentazione della procedura di certificazione CETS-PARTE 2. Al ricevimento della richiesta di adesione il Parco entrerà in contatto con l'operatore per avviare l'iter.

2) Percorso di formazione:

da svolgere insieme all'Ente Parco, sulle buone pratiche di turismo sostenibile, la conoscenza delle caratteristiche dell'Area Naturale Protetta e lo scambio reciproco di idee, prospettive e azioni in linea con il percorso partecipativo che il Parco intende intraprendere attraverso questo strumento di certificazione di qualità.

3) Pre-verifica delle azioni obbligatorie e redazione del Piano Triennale Azioni di miglioramento (All. 2-3-4):

i responsabili della PARTE 2 e la segreteria tecnica del Parco provvederanno al controllo delle azioni obbligatorie e affiancheranno l'operatore economico per la redazione del Piano Triennale Azioni di miglioramento.

4) Comunicazione da parte del Parco della data della verifica:

la data della verifica per l'assegnazione del riconoscimento viene concordata telefonicamente e successivamente confermata via mail al richiedente con un minimo di due settimane di preavviso. In assenza di comunicazione di eventuali esigenze di variazione nei sette giorni successivi alla spedizione della mail suddetta, la data si ritiene tacitamente confermata.

5) Verifica per l'assegnazione del riconoscimento:

la verifica ha lo scopo di accertare la veridicità dei documenti prodotti e deve avvenire durante il periodo di apertura dell'esercizio. La verifica verrà svolta dal personale di un altro Parco certificato CETS, opportunamente formato, o da Federparchi-Europarc Italia. Agli operatori economici è concessa la possibilità di integrare la documentazione riscontrata mancante durante la verifica attraverso la consegna al verificatore nel lasso di tempo che va dalla verifica alla data di invio della documentazione a Federparchi-Europarc Italia.

Il verificatore potrà valutare positivamente l'operatore economico, oppure potrà indicare prescrizioni o dare suggerimenti. In mancanza di documentazione completa o in assenza di requisiti formalmente indicati, con la prescrizione l'operatore ottiene il marchio, ma si impegna,

entro un tempo stabilito dal Parco (comunque non superiore a 30 giorni), a produrre i documenti a Federparchi-Europarc Italia o, in subordine, al Parco. Non possono essere ordinate più di tre prescrizioni. Il suggerimento, invece, rappresenta un consiglio con finalità di stimolo ad un ulteriore miglioramento.

In caso di mancato ottemperamento dei suggerimenti, questi dovranno essere inseriti nel successivo Piano Triennale Azioni di miglioramento (rinnovo CETS- PARTE 2) che andranno ad incrementare il numero delle azioni anche oltre le tre previste per macroarea.

6) Accordo di Partnership (All. 5):

L'Accordo di Partnership (in seguito Accordo) sottoscritto dal Parco e da ogni singolo operatore economico, rappresenta un modo positivo per dimostrare l'impegno reciproco per il raggiungimento degli obiettivi previsti dalla CETS. Con l'Accordo il Parco, congiuntamente a Federparchi-Europarc Italia, concede all'operatore economico i diritti di utilizzo del Marchio CETS secondo le indicazioni riportate nell'allegato 5.

7) Rilascio del Certificato di Partnership (All. 6):

Contestualmente alla firma dell'Accordo verrà consegnato all'Impresa il Certificato di Partnership (in seguito Certificato) relativo.

8) Verifica annuale:

Le verifiche periodiche di mantenimento hanno lo scopo di accertare la continua e conforme applicazione del Sistema di Adesione e l'attuazione del Piano Azioni. Inoltre viene controllato l'uso corretto del Certificato e del Marchio CETS. La verifica viene svolta a campione dai Verificatori CETS del Parco che si riserva, inoltre, la possibilità di effettuare sopralluoghi presso gli operatori economici in caso di richiesta/necessità.

3.1. IL SISTEMA DI ADESIONE VOLONTARIA DI AZIENDE E OPERATORI

Ogni operatore economico intraprende il percorso di certificazione sottoscrivendo, insieme all'Ente Parco, il primo documento contenente tutte le indicazioni sulla procedura, ovvero il **Sistema di Adesione Volontaria delle imprese turistiche e delle guide del Parco alla Carta Europea del Turismo Sostenibile**.

Tale documento ha le seguenti caratteristiche:

- è basato su un accordo volontario l'Ente Parco certificato e ogni imprenditore, ed è centrato sui temi del turismo sostenibile (economico, sociale e ambientale) e sui principi della Carta Europea del Turismo Sostenibile;

- osserva i requisiti che EUROPARC Federation stabilisce nel testo ufficiale della PARTE 2 della CETS, affinché possa essere validato e riconosciuto da Federparchi, che è il responsabile e il garante della Carta;
- tiene conto del principio di sussidiarietà, e quindi stabilisce una struttura comune valida per tutto lo Stato italiano, permettendo comunque una certa flessibilità di adeguamento in base alle caratteristiche particolari di ogni Area Protetta accreditata;
- è un percorso volontario, agile e facile da gestire;
- prevede una metodologia realista e attuabile dagli stessi imprenditori;
- si fonda su un contenuto solido e affidabile, che permette la tracciabilità e il monitoraggio da parte di ogni Area Naturale Protetta accreditata;
- non è un sistema di certificazione codificato e consueto (EMAS, ISO, etc.), ma di un processo di evoluzione e miglioramento che può comprendere e inglobare marchi di qualità, sistemi di gestione ambientale ed eco-marchi già esistenti e riconosciuti;
- il certificato CETS-PARTE 2 è conferito all'operatore economico dall'Area Protetta e testimonia il patto di alleanza e collaborazione stabilito tra i due soggetti per lo sviluppo del turismo sostenibile e tutela dell'ambiente nell'area di riferimento;
- il suo obiettivo è quello di motivare gli imprenditori alla sostenibilità della loro offerta turistica e alla collaborazione con il Parco accreditato;
- cerca di stimolare gli operatori economici - che aderiscono volontariamente - a sviluppare misure adatte a rendere più sostenibile la loro impresa e il loro lavoro, e si sentano veramente "premiati" dalla Carta, apprezzando in questo modo i benefici che ne derivano;
- può contare sulla partecipazione degli attori coinvolti, inclusi gli Enti Pubblici che si occupano di turismo a livello nazionale, regionale, provinciale e locale grazie alle loro competenze e alla loro relazione speciale con gli imprenditori turistici, per quanto riguarda la progettazione, la futura implementazione e la diffusione;
- nella cornice di un'area certificata con la CETS – PARTE 1, e quindi, di un ambiente nel quale deve essere assicurata la sostenibilità, il Sistema deve servire per riconoscere e differenziare quali sono gli operatori economici che puntano su questo modello di qualità che renderà queste più competitive a livello locale, nazionale e internazionale.

3.2. GLI AMBITI DI VALUTAZIONE CETS – PARTE 2

Gli ambiti di valutazione per l'assegnazione del riconoscimento CETS – PARTE 2 si suddividono in tre macro-aree, ognuna delle quali si compone, poi, di ambiti specifici, come segue:

1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con il Parco:

- 1.1. conoscere meglio il proprio mercato e quello della propria destinazione turistica;
- 1.2. migliorare la propria offerta turistica: offrire un servizio di qualità;
- 1.3. fornire ai visitatori informazioni dettagliate sul Parco, sviluppare attività per i propri ospiti sulla scoperta del Parco;
- 1.4. realizzare una promozione responsabile ed efficace;
- 1.5. lavorare congiuntamente con altri operatori economici nel Parco.

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale:

- 2.1. risparmiare energia: misure generali, illuminazione, riscaldamento, refrigerazione, elettrodomestici;
- 2.2. risparmiare acqua;
- 2.3. ridurre la produzione di rifiuti;
- 2.4. minimizzare l'inquinamento: minimizzare l'inquinamento dell'aria, dell'acqua e quello luminoso;
- 2.5. consumare in modo responsabile;
- 2.6. certificarsi con sistemi di gestione ambientale;
- 2.7. coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale.

3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio naturale e culturale:

- 3.1. sostenere l'economia locale;
- 3.2. influenzare i movimenti e i comportamenti dei visitatori;
- 3.3. gestire la propria proprietà e la propria struttura rispettando l'ambiente circostante, e sostenere cause, progetti e iniziative locali.

3.3. I REQUISITI PER LA RICHIESTA DI ADESIONE DELLE IMPRESE TURISTICHE LOCALI E DELLE GUIDE TURISTICHE E AMBIENTALI/ESCURSIONISTICHE

Il processo di certificazione CETS – PARTE 2 del Parco Nazionale dell'Alta Murgia è destinato alle seguenti categorie di operatori economici:

- IMPRESE TURISTICHE LOCALI:
 - strutture alberghiere e complementari, ovvero campeggi, alloggi in affitto, agriturismi, ostelli, case per ferie, rifugi e B&B (gestite in forma imprenditoriale, ma anche a conduzione familiare);
 - aziende agricole che erogano servizi di conoscenza e fruizione turistica (ad esempio masserie didattiche e boschi didattici);
 - imprese del settore enogastronomico che producono e/o somministrano prodotti di eccellenza certificati e che sono impegnate nella promozione e conoscenza in azienda dei propri prodotti.

- GUIDE TURISTICHE E AMBIENTALI/ESCURSIONISTICHE con patentino per le guide turistiche, iscritte alle associazioni di categoria per le guide ambientali/escursionistiche (AIGAE, Lagap, CAI, ...).

L'operatore economico che desidera aderire alla CETS-PARTE 2, dovrà:

- essere ubicato e/o svolgere la propria attività nell'area CETS definita dal Parco Nazionale dell'Alta Murgia;
- rispettare la legislazione applicabile vigente;
- svolgere attività e implementare azioni che siano compatibili con la strategia di turismo sostenibile del Parco e con il suo Piano di Gestione;
- essere formato ai sensi della Legge Quadro sulle Aree Protette n. 394/91 o impegnarsi a seguire corsi sul tema anche organizzati dall'Ente Parco;
- essere iscritto (o impegnarsi a iscriversi, ove applicabile) al DMS della Regione Puglia (www.dms.puglia.it);
- impegnarsi a prendere parte attivamente, a titolo individuale oppure attraverso un'associazione di categoria, ai Forum promossi dal Parco nell'ambito della CETS-PARTE 1.

In particolare, la singola guida del Parco che desidera aderire alla CETS-PARTE 2, dovrà:

- svolgere la propria attività (anche non in maniera esclusiva) nell'area CETS definita dal Parco Nazionale dell'Alta Murgia;
- avere il patentino da guida e accompagnatore nel pieno rispetto della legislazione vigente in materia;
- essere formata ai sensi della Legge Quadro sulle Aree Protette n. 394/91 o impegnarsi a seguire corsi sul tema anche organizzati dall'Ente Parco;
- essere iscritta alle associazioni di categoria (AIGAE, Lagap, CAI, ...) o impegnarsi a iscriversi;
- aver sottoscritto un protocollo d'intesa con il PNAM o assumere l'impegno a sottoscriverlo;
- svolgere la propria attività professionale in maniera costante e continuativa, rispettando gli obblighi fiscali;
- svolgere attività e implementare azioni che siano compatibili con la strategia di turismo sostenibile del Parco e con il suo Piano di Gestione;
- impegnarsi a prendere parte attivamente, a titolo individuale oppure attraverso un'associazione di categoria, ai Forum promossi dal Parco nell'ambito della CETS - PARTE1.

La certificazione di partnership (di seguito Certificato) prevista dalla CETS - PARTE 2 viene assegnata alla singola unità operativa/struttura relativa all'operatore economico richiedente; questo significa che in presenza di una società a cui appartengono più unità operative e/o strutture, essa non potrà ottenere il Marchio come società, ma per ciascuna unità operativa/struttura, che verrà identificata con la propria denominazione specifica.

3.4. DOSSIER CETS – PARTE 2: REQUISITI OBBLIGATORI E FACOLTATIVI

La metodologia nazionale - adottata anche dal Parco con azioni migliorative - prevede che per accedere alla procedura per l'assegnazione della certificazione di partnership CETS - PARTE 2, siano rispettati obbligatoriamente i seguenti requisiti:

- aver implementato al momento della richiesta di adesione tutte le azioni obbligatorie (stabilite dall'Ente Parco);
- aver redatto il Piano Triennale Azioni di miglioramento.

3.5. PIANO TRIENNALE - AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'Ente Parco redige, per ogni categoria merceologica, un documento nel quale sono indicati i requisiti obbligatori per la partecipazione e le azioni facoltative di miglioramento che l'operatore

economico si impegna a implementare nei tre anni successivi alla sua adesione (e successivi rinnovi triennali) per progredire nell'applicazione dei principi della Carta Europea per il Turismo Sostenibile.

È un documento che si compone di tre parti:

- 1) descrizione sintetica dell'operatore economico;
- 2) azioni che l'operatore economico ha implementato al momento della richiesta di adesione alla CETS - PARTE 2 a favore del turismo sostenibile, suddivise nelle tre macroaree del Piano Azioni;
- 3) azioni facoltative che l'operatore economico si impegna a realizzare nei tre anni successivi alla data di firma dell'Accordo di Partnership, suddivise nelle tre macroaree del Piano Azioni. L'operatore economico dovrà indicare almeno tre azioni nuove per ogni macroarea (rispetto a quelle già implementate) riducendo il numero di un'unità per ogni azione facoltativa già implementata, con in ogni caso il minimo di un'azione per ogni macroarea. Nei piani azione successivi al primo, redatti con la medesima procedura, dovranno essere portate ad esaurimento le azioni facoltative.

La stesura di questo documento ha come obiettivo quello di mantenere una stretta collaborazione con il Parco e migliorare in modo continuo la sostenibilità dell'operatore economico.

Il Piano Azioni deve essere compilato per ogni singola unità operativa/struttura dell'operatore economico.

Se l'operatore economico è già certificato con un sistema di gestione di qualità (ISO 9001 *et alia*) e/o ambientale (EMAS, ISO 14001, Ecolabel *et alia*) garantito da un ente accreditato, possono essere dedotte le azioni inserite nel piano di miglioramento della/e certificazione/i posseduta/e dal numero previsto di azioni del Piano Azioni, ferme le regole che definiscono il numero di azioni per macroarea, e solo in sostituzione dei Facoltativi.

3.6. COSTI PER LA CERTIFICAZIONE

Per l'ottenimento e l'utilizzo del riconoscimento l'operatore economico non dovrà sostenere alcun costo.

3.7. VALIDITÀ, SOSPENSIONE/REVOCA E MANTENIMENTO

L'assegnazione del **Certificato di Partnership** avviene attraverso la sottoscrizione dell'**Accordo di Collaborazione** e nell'ambito di un evento pubblico alla presenza del Parco e di Federparchi-Europarc Italia. L'Accordo di Collaborazione, di durata triennale, è il documento sottoscritto dal Presidente del Parco e dall'operatore economico che aderisce alla CETS - PARTE 2, nel quale

vengono identificati gli impegni che ogni parte si assume, durante i tre anni successivi, allo scopo di rafforzare la collaborazione e migliorare la sostenibilità del turismo nel territorio di riferimento.

Il Certificato è sottoscritto dal Presidente del Parco, dal Presidente di Federparchi-Europarc Italia – in qualità di garante del sistema a livello nazionale – e dal rappresentante dell'operatore economico.

Il Certificato ha validità triennale. Nel caso in cui il Parco, nel corso di questi tre anni, non rinnovi la propria adesione alla CETS, l'operatore economico potrà mantenere la propria adesione (con gli impegni e i benefici che comporta) finché non finirà il periodo di validità dell'Accordo di Collaborazione e del Certificato.

Se, nel corso dei tre anni, il Parco rileva evidenze oggettive sul fatto che un operatore economico non stia rispettando gli impegni presi potrà, in accordo con Federparchi-Europarc Italia, sospendere l'adesione dell'operatore economico stesso alla CETS o ritirare il Certificato. In tal caso dovrà essere redatto un documento contenente una descrizione delle ragioni che hanno portato alla sospensione o al ritiro del Certificato e, entro al massimo 60 giorni dall'emissione del documento sopraccitato, il riconoscimento sarà ritirato. Il Parco dovrà inviare una copia del documento a Federparchi- Europarc Italia.

Le domande per il rinnovo del Certificato devono essere presentate entro 90 giorni dalla data di scadenza dello stesso, via mail o Pec. Anche le visite di mantenimento vengono effettuate dal personale opportunamente formato di un altro Parco certificato CETS o da Federparchi-Europarc Italia e si svolgono con cadenza triennale.

Gli organi direttivi dell'Ente Parco e Federparchi-Europarc Italia hanno la facoltà di aggiornare i requisiti per l'assegnazione del Certificato. Nel caso vengano apportate modifiche sostanziali al Sistema di Adesione, il Parco provvederà a:

- informare gli operatori economici interessati;
- specificare la data effettiva di entrata in vigore delle modifiche.

Le Imprese e le guide che hanno già ricevuto il Certificato dovranno adeguarsi ai nuovi requisiti entro la visita di mantenimento successiva all'entrata in vigore dei nuovi requisiti o comunque secondo una tempistica da convenire con il Parco. L'operatore economico ha il diritto di rinunciare al Certificato nel caso in cui decida di non adeguarsi alle modifiche apportate al Sistema di Adesione. Tale decisione deve essere comunicata per iscritto al Parco con almeno un mese di anticipo rispetto alla verifica di mantenimento prevista.

3.8 UTILIZZO DEL MARCHIO

Gli operatori economici che rispettano tutti i requisiti richiesti dal presente Sistema di Adesione per l'ottenimento del Certificato, acquisiscono il diritto di utilizzo del Marchio che le rende riconoscibili all'interno della rete europea del turismo sostenibile nelle Aree Protette: le condizioni di seguito riportate si riferiscono all'utilizzo della Corporate Identity della Carta Europea, in tutte le sue forme, incluso l'utilizzo del Marchio e del Certificato.

Gli operatori economici devono:

- riconoscere ad *Europarc Federation* tutti i diritti di utilizzo del Marchio, in particolare quelli sul copyright;
- utilizzare (compatibilmente con la propria strategia di marketing già in essere) il Marchio CETS nel proprio materiale informativo e promozionale (opuscoli, pagine web, merchandising, social network, ecc.). L'operatore economico è responsabile del modo in cui veicola il Marchio;
- veicolare il Marchio CETS solo per la singola unità operativa/struttura certificata;
- promuovere e veicolare l'utilizzo del Marchio in modo legale e non diffamatorio, falso o equivoco, e comunque in modo tale che possa confondere l'ospite o che vada contro la strategia di turismo sostenibile promossa dal Parco; inoltre in nessun modo che metta in discussione l'integrità di Federparchi-Europarc Italia ed *Europarc Federation* o che in qualche modo trasgredisca i diritti di proprietà intellettuale o qualsiasi altro diritto di qualche ente o persona;
- se nel corso dei tre anni il Parco non rinnova la propria adesione alla CETS, l'operatore economico potrà mantenere la propria adesione (con tutti gli impegni e i benefici che comporta) finché non finirà il periodo di validità dell'Accordo e del Certificato di Partnership senza poter ottenere ulteriori rinnovi.
- In tal caso il Marchio CETS non dovrà più essere utilizzato sulla stampa di nuovo materiale e essere rimosso subito da web e social network, mentre potrà essere mantenuto, fino ad esaurimento scorte, sul materiale stampato prima del mancato rinnovo della Carta al Parco.
- *Europarc Federation* e Federparchi-Europarc Italia potranno imporre specifiche condizioni e limitazioni sull'utilizzo del Marchio per motivazioni particolari (restyling Marchio, ...); tali limitazioni saranno comunque temporanee.

4. IMPEGNI DEL PARCO PER LE IMPRESE E PER LE GUIDE

Il Parco, al fine di implementare la propria strategia per lo sviluppo del turismo sostenibile, si impegna a:

- valorizzare l'operatore economico certificato mediante la diffusione delle stesse nei Centri Accoglienza del Parco, anche attraverso materiali informativi e promozionali;
- realizzare prodotti editoriali ad hoc su diversi supporti, sia cartacei che informatici, divulgandone i contenuti attraverso le attività di comunicazione del Parco;
- favorire gli operatori economici certificati quali destinatari di momenti di scambio di best practices con altre aziende certificate CETS europee;
- promuovere specifici percorsi formativi, con particolare attenzione alle tematiche riguardanti il patrimonio culturale e ambientale custodito dal Parco;
- creare una fattiva rete di collaborazione con gli operatori economici certificati per favorire la diffusione e lo scambio delle informazioni sul Parco, anche mediante riunioni e incontri, con particolare attenzione alla progressione del Piano di Azioni CETS e all'andamento dei flussi turistici;
- promuovere gli operatori economici certificati in occasione di eventi promozionali e divulgativi organizzati dal Parco o nell'ambito di fiere o iniziative di settore, nonché attraverso attività programmate dalla Rete Europea delle Aree Protette;
- migliorare la competitività e la qualità dell'offerta mettendo a disposizione esclusiva degli operatori economici certificati alcune tipologie di Carte Servizi del Parco a prezzi agevolati, acquistabili anche online;
- favorire forme di premialità definendo come elemento di merito il riconoscimento di operatore economico certificato, in occasione di eventuali bandi o linee di sovvenzione gestite dal Parco;
- creare uno sportello presso la sede del Parco a disposizione degli operatori economici certificati dove poter acquisire informazioni, documentazione e materiali ritenuti utili per una corretta attuazione dei requisiti di miglioramento delle prestazioni ambientali;
- fornire, in accordo con Federparchi-Europarc Italia, le versioni digitali del Marchio.

4.1. VANTAGGI PER LE IMPRESE TURISTICHE LOCALI E PER LE GUIDE

Le Imprese e le guide che aderiscono alla CETS godranno di una serie di vantaggi e benefici, tra cui:

- a. aumento della visibilità, rivolta esclusivamente agli operatori economici certificati, attraverso la divulgazione del materiale informativo nei Centri Accoglienza del Parco; inserimento nel sito istituzionale www.parcoaltamurgia.gov.it nelle sezioni dedicate, nonché nel sito di Federparchi-Europarc Italia (www.parks.it) e in quello di Europarc Federation (www.europarc.org);
- b. occasioni di formazione specifica su temi di interesse quali ad esempio la conoscenza del patrimonio locale, e scambio di esperienze con altre Imprese e guide certificate a livello nazionale e internazionale;
- c. miglioramento della qualità dell'offerta turistica, mediante l'accesso a pubblicazioni scientifiche realizzate dal Parco e a studi di mercato specifici svolti in collaborazione Federparchi-Europarc Italia, Europarc Federation (es. analisi flussi turistici, tendenze di mercato, customer satisfaction);
- d. potenziamento dell'immagine del territorio quale meta di turismo naturale e culturale attraverso la convergenza in una direzione comune di tutte le Imprese e guide certificate che condividono con l'Ente i valori e criteri di qualità sanciti dal Marchio CETS;
- e. opportunità di beneficiare e prendere parte ad una comunicazione congiunta, mirata a specifici target, facilitando la percezione da parte dei turisti di una offerta integrata e di qualità attraverso l'identificazione con un Marchio certificato;
- f. possibilità di beneficiare dei servizi di geomarketing appositamente predisposti, attraverso l'inclusione delle aziende certificate all'interno di specifici itinerari esperienziali tematici dedicati al turismo sostenibile, da proporre ai turisti attraverso mappe digitali e/o cartacee;
- g. ottenimento di materiali informativi e prodotti editoriali sul Parco esclusivamente rivolti alle Imprese e alle guide certificate;
- h. possibilità di usufruire di uno sportello presso la sede del Parco, a disposizione degli operatori economici certificati dove poter acquisire informazioni o documentazione ritenute utili per una corretta attuazione dei requisiti di miglioramento delle prestazioni ambientali.

5. ALLEGATI

- Allegato 1: Richiesta di Adesione
- Allegato 2a: Requisiti obbligatori – Imprese turistiche locali
- Allegato 2b: Requisiti obbligatori – Guide turistiche e ambientali/escursionistiche
- Allegato 3a: Disciplinare – Imprese turistiche locali
- Allegato 3b: Disciplinare – Guide turistiche e ambientali/escursionistiche
- Allegato 4a: Piano Triennale Azioni di miglioramento – Imprese turistiche locali
- Allegato 4b: Piano Triennale Azioni di miglioramento – Guide turistiche e ambientali/escursionistiche
- Allegato 5: Accordo di Partnership
- Allegato 6: Esempio di Certificato di Partnership