



KyotoClub

RAPPORTO DI PRODOTTO

**Servizi di ricettività con o senza il servizio accessorio di
ristorazione**

Revisione 04

25 october 2024

Sommario

1. INTRODUZIONE.....	3
2. INFORMAZIONI GENERALI	3
3. DEFINIZIONE DELLA CATEGORIA DI PRODOTTO/SERVIZIO	4
4. IDENTIFICAZIONE E DESCRIZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO	4
5. UNITA' DICHIARATA.....	4
6. CONFINI DEL SISTEMA E DEFINIZIONE DEGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI	4
7. I CRITERI AMBIENTALI DI PRODOTTO (CAP)	5
8. CRITERI AMBIENTALI DI PRODOTTO PER LA ETICHETTA SINTETICA.....	6
9. CARATTERISTICHE FUNZIONALI DI PRODOTTO/SERVIZIO	6
10. I METODI DI PROVA	6
11. INDIRIZZI PER IL CERTIFICATORE	6
ALLEGATO 1 – Schema dei criteri e degli indicatori	7

1. INTRODUZIONE

Il presente "Rapporto di Prodotto" (di seguito RdP) è stato sviluppato nell'ambito del programma eLabel! (www.multietichetta.it), che opera in accordo con la norma UNI EN ISO 14024:2001 (Etichette e dichiarazioni ambientali – Etichettature ambientali di Tipo I – Principi e procedure).

Il programma eLabel! è un sistema volontario di etichettatura ambientale gestito da Kyoto Club, che opera come Organismo Competente (www.kyotoclub.org). Il programma si applica a ogni bene e servizio. Le regole e i requisiti del sistema sono definiti dal Regolamento disponibile al seguente sito web: www.multietichetta.it.

Un Rapporto di Prodotto è definito al §5 del Regolamento del programma eLabel! come: documento emesso dall' Organismo Competente per l'etichettatura ambientale in cui sono pubblicati i Criteri Ambientali di Prodotto, con l'indicazione dei valori minimi di soglia e le categorie funzionali di prodotto, riferiti a una specifica categoria di prodotto.

2. INFORMAZIONI GENERALI

Nome	Servizi di ricettività con o senza il servizio accessorio di ristorazione
Organismo Competente	Kyoto Club, www.kyotoclub.org
Data di pubblicazione	25/10/2024
Numero di registrazione	2024/05
Il RdP è stato preparato da	Gruppo di Lavoro " Servizi di ricettività con o senza il servizio accessorio di ristorazione "
Moderatore per il RdP	Ing. Annalisa Corrado
Periodo di consultazione pubblica	21/04/2023 – 21/05/2023
Principali contributi alla consultazione pubblica (nomi e affiliazioni)	<ul style="list-style-type: none">- Unione Albergatori e Pubblici Esercenti dell'Alto Adige (HGV)- Federalberghi
Validazione del RdP	Gruppo di Lavoro " Servizi di ricettività con o senza il servizio accessorio di ristorazione " presso Kyoto Club
Area geografica di riferimento	Italia
Valido fino al	25/10/2029
Sito web ove trovare ulteriori informazioni su questo RdP	www.multietichetta.it

I commenti a questo RdP possono essere indirizzati al moderatore o all'Organismo Competente durante il periodo di validità.

Questo documento può essere modificato su richiesta di una delle parti interessate prima della sua scadenza naturale. La decisione di procedere a una revisione spetta all'Organismo Competente.

3. DEFINIZIONE DELLA CATEGORIA DI PRODOTTO/SERVIZIO

Questo RdP specifica i requisiti per il rilascio di un'etichetta eLabel! a servizi rientranti nella definizione di "Servizi di ricettività con o senza il servizio accessorio di ristorazione".

Il termine "Servizi di ricettività" si intende riferito all'erogazione a pagamento del servizio di pernottamento in strutture ricettive al chiuso dotate di stanze adeguatamente attrezzate con almeno un letto nonché impianti sanitari privati o comuni, offerto come attività principale a turisti, viaggiatori e ospiti.

Il termine "Servizio di ristorazione" si intende riferito ad attività di preparazione, conservazione e somministrazione di cibo presso la struttura per il consumo in loco o l'asporto da parte del consumatore finale.

Nel caso siano presenti servizi accessori ricreativi o sportivi gestiti dal fornitore di ricettività, questi non si ritengono coperti dal presente RdP e dalla relativa certificazione.

4. IDENTIFICAZIONE E DESCRIZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO

Il servizio è identificato dal nome commerciale dell'erogatore del servizio di ricettività e dal suo indirizzo.

5. UNITA' DICHIARATA

L'unità dichiarata è una (1) struttura che fornisce servizi di ricettività e, eventualmente, di ristorazione, come definiti al §3 del presente documento.

Le informazioni riportate nell'etichetta devono far riferimento all'unità dichiarata.

6. CONFINI DEL SISTEMA E DEFINIZIONE DEGLI ASPETTI SIGNIFICATIVI

I confini del sistema includono tutte le attività svolte all'interno della struttura per garantire i servizi di ricettività e di ristorazione e le eventuali attività svolte esternamente alla struttura funzionali a tali servizi direttamente sotto la responsabilità del gestore della struttura. A titolo esemplificativo sono incluse:

- Approvvigionamento di prodotti;
- Preparazione e somministrazione dei pasti;
- Climatizzazione dei locali;
- Approvvigionamento idrico ed energetico;
- Pulizia dei locali;
- Gestione dei rifiuti.
- Manutenzione dei locali;

- Attività amministrative e di accoglienza;

Gli aspetti di sostenibilità significativi legati ai servizi di ricettività con o senza il servizio accessorio di ristorazione sono:

- Approvvigionamento responsabile di prodotti per il servizio
- Utilizzo responsabile di risorse idriche ed energetiche
- Promozione e adozione di pratiche di circolarità
- Gestione responsabile ed inclusiva

Viene di seguito fornita una tabella che collega l’aspetto e i Criteri Ambientali di Prodotto (CAP) che li caratterizzano.

ASPETTO	CRITERIO
Approvvigionamento responsabile di prodotti per il servizio	Proposta prioritaria di prodotti alimentari stagionali, a filiera corta e a ridotto impatto ambientale
	Utilizzo di prodotti per il servizio ambientalmente preferibili
Utilizzo responsabile di risorse idriche ed energetiche	Tecnologie e pratiche di risparmio energetico
	Utilizzo di energia da fonti rinnovabili
	Tecnologie e pratiche di risparmio idrico
	Incentivazione di sistemi di mobilità sostenibile
Promozione e adozione di pratiche di circolarità	Prevenzione della produzione di rifiuti
	Pratiche di recupero alimentare
	Ottimizzazione del riciclo tramite raccolta differenziata
Gestione trasparente ed inclusiva	Gestione responsabile, comunicazione e inclusione

7. I CRITERI AMBIENTALI DI PRODOTTO (CAP)

Per la categoria di servizio “Servizi di ricettività con o senza il servizio accessorio di ristorazione” sono identificati dieci Criteri Ambientali di Prodotto (CAP).

Ogni **CAP** è definito da uno o più **indicatori**. Ogni **indicatore** è valutato in base a delle **metriche**. Ogni metrica può essere **obbligatoria** o **facoltativa** ai fini dell’assegnazione della presente etichetta.

Il diritto d’utilizzo dell’etichetta eLabel! per la categoria di servizio “Servizi di ricettività con o senza il servizio accessorio di ristorazione” è legato alla conformità per tutte le metriche obbligatorie e per alcune di quelle facoltative, nello specifico:

- Almeno due tra le metriche 3.1.1, 3.1.2, 3.2.1, 3.3.1, 3.4.1, 3.4.2
- Almeno una tra le metriche 5.1.1, 5.1.2, 5.3.1, 6.1.1
- Almeno una tra le metriche 8.1.1, 9.1.2, 9.1.4, 9.2.1, 9.3.1

- Almeno una tra le metriche 10.3.2, 10.4.1, 10.5.1, 10.6.1, 10.8.1

La **soglia d'ammissione** per ciascun CAP è la conformità per tutte le metriche obbligatorie a esso correlate.

Nell'etichetta eLabel! sono riportate le asserzioni relative ai criteri per i quali si è superata la soglia d'ammissione.

I 10 CAP, con i relativi indicatori, le metriche degli indicatori e l'indicazione dell'eventuale obbligatorietà sono riportati in Allegato 1 al presente documento.

Questo Rapporto di Prodotto è valido per 5 anni dalla sua approvazione.

8. CRITERI AMBIENTALI DI PRODOTTO PER LA ETICHETTA SINTETICA

Nel caso di utilizzo dell'etichetta sintetica, prevista al punto C dell'Allegato 4 (Versioni e regole di utilizzo) del Regolamento del programma eLabel!, le tre asserzioni riportate dovranno fare riferimento a criteri riconducibili a tre aspetti di sostenibilità differenti.

Tali criteri devono rispondere ai requisiti descritti al §7 e nell'Allegato 1 del presente documento.

9. CARATTERISTICHE FUNZIONALI DI PRODOTTO/SERVIZIO

Il servizio "Servizi di ricettività con o senza il servizio accessorio di ristorazione" deve essere svolto nel rispetto di tutte le normative applicabili.

10. I METODI DI PROVA

La soddisfazione dei criteri ambientali viene verificata tramite l'analisi della documentazione indicata per ciascuna metrica degli indicatori nell'Allegato 1 del presente documento.

11. INDIRIZZI PER IL CERTIFICATORE

L'utilizzo dell'etichetta eLabel! per la categoria di servizio "Servizi di ricettività con o senza il servizio accessorio di ristorazione" ha l'obbligatorietà della certificazione.

L'azienda ha l'obbligo di mantenere la documentazione attestante, di cui al §10 del presente documento, fino al termine della validità della licenza di utilizzo dell'etichetta. È diritto dell'Organismo Competente o di un suo delegato di effettuare verifiche sul rispetto dei criteri, sia accedendo alla struttura sia visionando la documentazione di prova.

L'Ente di Certificazione condurrà una verifica sulla soddisfazione dei criteri richiesti in base all'Allegato 2 (Procedure di certificazione) del Regolamento del programma eLabel!.

ALLEGATO 1 – Schema dei criteri e degli indicatori

SCHEMA DEI CRITERI E DEGLI INDICATORI									
Aspetto	Criterio (CAP)		Asserzioni ammesse	Indicatori		Metriche degli indicatori	Qualifica	Documentazione	Specifiche per il verificatore
Approvvigionamento responsabile di prodotti per il servizio	1	Proposta prioritaria di prodotti stagionali, a filiera corta e a ridotto impatto ambientale	<i>"Questa struttura propone prodotti alimentari stagionali, a filiera corta e biologici"</i>	1.1	Utilizzo di prodotti locali e biologici	1.1.1 Per ogni pasto, compresa la prima colazione, la struttura propone nel menù almeno due prodotti/materie prime alimentari di provenienza locale e di stagione (per la frutta e la verdura fresche) e almeno due prodotti da agricoltura biologica, conformemente a quanto disposto nel regolamento (CE) n. 834/2007 del Consiglio. *Ai fini del presente criterio, per «locale» s'intende un prodotto proveniente da luoghi di produzione e di trasformazione della materia prima o delle materie prime agricole primarie utilizzate posti a una distanza non superiore a 70 km di raggio dal luogo di vendita, o comunque provenienti dalla stessa provincia del luogo di vendita, o dal luogo di consumo del servizio di ristorazione , conformemente alla legge n.61/2022.	Obbligatorio	Menù + lista degli ingredienti dei prodotti in questione + certificato di prodotto o etichetta sull'imballaggio	
				1.2	Utilizzo di prodotti IGP DOP e STG	1.2.1 Per ogni pasto, compresa la prima colazione, la struttura propone nel menù almeno quattro prodotti alimentari che siano IGP, DOP o STG – come riportato nell'Elenco delle denominazioni italiane, iscritte nel Registro delle denominazioni di origine protette, delle indicazioni geografiche protette e delle specialità tradizionali garantite (Regolamento CE N. 1898/2006 della Commissione del 14 dicembre 2006 recante modalità di applicazione del regolamento (CE) n. 510/2006 del Consiglio del 20 marzo 2006, relativo alla protezione delle indicazioni geografiche e delle denominazioni d'origine dei prodotti agricoli e alimentari e Regolamento (CE) n. 509/2006) e da prodotti tipici e tradizionali, compresi negli elenchi nazionali, regionali e provinciali previsti dagli articoli 2 e 3 del Decreto del Ministro per le Politiche Agricole 8 settembre 1999, n. 350.	Obbligatorio	Menù + certificato di prodotto o etichetta sull'imballaggio/elenco degli ordini	

	2	Utilizzo di prodotti per il servizio ambientalmente preferibili	<i>"Questa struttura utilizza prodotti per il servizio ambientalmente preferibili"</i>	1.3	Inserimento di opzioni vegane/vegetariane nel menù	1.3.1	Per ogni pasto, compresa la prima colazione, la struttura propone nel menù almeno un'opzione vegana o vegetariana.	Obbligatorio	Menù + lista degli ingredienti delle portate vegane + etichette/certificati attestanti il rispetto della richiesta sugli alimenti che possono essere o meno vegani o vegetariani	
				2.1	Approvvigionamento di carta e prodotti in tessuto-carta con etichette ecologiche di Tipo 1 o interamente riciclati	2.1.1	Il 100% della carta grafica (es. ad uso ufficio), del tessuto-carta e dei prodotti in tessuto-carta (es. carta igienica, fazzoletti e carta assorbente) utilizzati dalla struttura ricettiva è costituito da materia prima interamente riciclata o, in alternativa è etichettato tramite Ecolabel UE o altra equivalente etichetta di Tipo 1 (UNI EN ISO 14024).	Obbligatorio	Elenco prodotti e relative etichette/fatture riportanti le caratteristiche richieste	
				2.2	Approvvigionamento di prodotti per la pulizia con etichette ecologiche di Tipo 1	2.2.1	Almeno il 50% in volume e peso dei prodotti acquistati nell'ultimo anno per la pulizia degli ambienti, delle stoviglie e della biancheria sono etichettati tramite Ecolabel UE o altra equivalente etichetta di Tipo 1 (UNI EN ISO 14024).	Obbligatorio	Elenco prodotti e relative etichette	
Utilizzo responsabile di risorse idriche ed energetiche	3	Tecnologie e pratiche di risparmio energetico	<i>"Questa struttura è attenta all'efficienza energetica"</i>	3.1	Utilizzo di apparecchi efficienti per il riscaldamento dell'ambiente e dell'acqua	3.1.1	I sistemi che la struttura ricettiva ha installato successivamente al 2018 sono efficienti per il riscaldamento dell'ambiente (unità di cogenerazione ad alto rendimento, caldaie a biomassa con rendimento superiore al 79%, caldaie a condensazione, pompe di calore, teleriscaldamento a biomassa).	Facoltativo	Elenco e schede tecniche degli apparecchi/documentazioni e attestante specifiche tecniche richieste	
						3.1.2	Gli apparecchi per il riscaldamento dell'acqua calda sanitaria che la struttura ricettiva ha installato successivamente al 2018 sono almeno della classe energetica A+, definite in base alla più recente normativa.	Facoltativo	Elenco degli apparecchi e modello o scheda tecnica	
				3.2	Utilizzo di apparecchi energeticamente efficienti per il condizionamento dell'aria	3.2.1	Gli apparecchi per il condizionamento dell'aria e le pompe di calore ad aria che la struttura ricettiva ha installato successivamente al 2018 appartengono almeno alla classe energetica A++.	Facoltativo	Elenco degli apparecchi e modello o scheda tecnica	

				3.3	Utilizzo di apparecchiature a basso consumo energetico	3.3.1	<p>Dove possibile, almeno il 70% dei grandi elettrodomestici (lavastoviglie, forni, frigoriferi, lavatrici e asciugatrici) utilizzati dalla struttura ricettiva appartiene a classi energetiche superiori alle seguenti soglie, definite in base alla più recente normativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavatrice - A • Lavastoviglie; lavatrice/asciugatrice - B • Forno - A+ • Frigorifero, congelatore - B • Asciugatrice - A+++ 	Facoltativo	Elenco degli apparecchi e modello o scheda tecnica	
						3.3.2	<p>Nelle camere, sale da pranzo e aree di servizio (es. corridoi, reception, scale) è previsto di raggiungere il 100% di illuminazione con tecnologia a led entro due anni dal rilascio dell'etichetta.</p>	Obbligatorio	Schede tecniche/documenti di acquisto/piano di passaggio documentato	
				3.4	Implementazioni e di pratiche di risparmio energetico	3.4.1	La struttura ricettiva regola le temperature all'interno dei locali e ne verifica il corretto mantenimento, secondo gli obblighi previsti per legge, in base alla stagione.	Facoltativo	Protocolli interni per la regolazione della temperatura nei locali della struttura	
						3.4.2	La struttura ricettiva ha installato un sistema automatico di spegnimento delle luci delle camere e/o degli impianti di riscaldamento/raffrescamento	Facoltativo	Autodichiarazione + documentazione comprovante l'installazione dei dispositivi/piano di installazione documentato	
	4	Utilizzo di energia da fonti rinnovabili	<i>"Questa struttura utilizza energia elettrica da fonti rinnovabili"</i>	4.1	Consumo di energia elettrica da fonti rinnovabili	4.1.1	<p>La struttura ricettiva utilizza il 100% di energia elettrica da fonti rinnovabili, attraverso una o entrambe le seguenti soluzioni:</p> <p>i. La sottoscrizione entro un anno dal rilascio dell'etichetta di una o più forniture di energia elettrica da fonti rinnovabili</p> <p>ii. L'auto-produzione di energia elettrica mediante un impianto alimentato con fonti rinnovabili ai sensi dell'articolo 2, lettera a), della direttiva 2009/28/CE, fra cui: sistema locale fotovoltaico (pannelli solari) o idroelettrico, geotermico, biomassa locale o energia eolica.</p> <p>*Ai fini del presente criterio, è considerata biomassa locale quella proveniente da una fonte ubicata entro un raggio di 160 km dalla struttura ricettiva.</p>	Obbligatorio	Contratto/i di fornitura/piano di passaggio documentato + Documentazione anche fotografica relativa all'impianto	
5	Tecnologie e pratiche di risparmio idrico	<i>"Questa struttura è attenta al risparmio di acqua"</i>	5.1	Ridotto consumo di acqua di rubinetti da bagno e docce	5.1.1	La struttura ricettiva ha installato o ha pianificato di installare entro un anno dal rilascio dell'etichetta dispositivi per la riduzione dei consumi idrici (es. riduttori di flusso) a tutti i rubinetti.	Facoltativo	Autodichiarazione + documentazione comprovante l'installazione dei dispositivi/piano di installazione documentato		

					5.1.2	Nell'80% dei bagni della struttura ricettiva è installato un sistema di scarico per wc a doppio pulsante, che permette di scegliere se scaricare tutta l'acqua contenuta nella cassetta o solo una parte	Facoltativo	Autodichiarazione + documentazione comprovante l'installazione dei dispositivi/piano di installazione documentato		
				5.2	Razionalizzazione della frequenza dei lavaggi della biancheria	5.2.1	Compatibilmente con i requisiti previsti dal sistema di classificazione alberghiera , la struttura ricettiva prevede una riduzione della frequenza dei lavaggi giornalieri della biancheria nelle camere per soggiorni superiori a 1 notte.	Obbligatorio	Procedura operativa e relativa documentazione di diffusione	
				5.3	Utilizzo di sistemi di recupero delle acque piovane	5.3.1	Per gli usi diversi da quelli sanitari e potabili, la struttura ricettiva si avvale di acque piovane provenienti dai tetti.	Facoltativo	Autodichiarazione + fotografie dei sistema alternativi di distribuzione dell'acqua	
	6	Incentivazioni e di sistemi di mobilità sostenibile	<i>"Questa struttura incentiva mezzi di trasporto sostenibili"</i>	6.1	Azioni di incentivo per il trasporto ambientalmente preferibile	6.1.1	La struttura ricettiva attiva, anche tramite accordi con società specializzate, almeno una delle seguenti misure: i. messa a disposizione di veicoli elettrici per il trasporto degli ospiti e/o i dipendenti; ii. disponibilità di stazioni di ricarica per i veicoli elettrici.	Facoltativo	Fotografie dei mezzi/delle prese + accordi di partenariato/documenti di acquisto	
						6.1.2	La struttura ricettiva mette a disposizione, o ha pianificato di mettere a disposizione entro un anno dal rilascio dell'etichetta, anche tramite accordi con società specializzate, biciclette per gli ospiti e/o i dipendenti.	Obbligatorio	Fotografie dei mezzi + accordi di partenariato/documenti di acquisto/piano di attuazione documentato	
				6.2	Informazione sull'utilizzo di sistemi di trasporto pubblico	6.2.1	La struttura ricettiva fornisce le informazioni relative al trasporto pubblico.	Obbligatorio	Materiale informativo	
Promozione e adozione di pratiche di circolarità	7	Prevenzione della produzione di rifiuti	<i>"Questa struttura utilizza pratiche di riuso e riduzione dei prodotti monouso"</i>	7.1	Impiego di erogatori ricaricabili per i detergenti liquidi	7.1.1	I bagni della struttura hanno o pianificano di avere entro un anno dal rilascio dell'etichetta le seguenti caratteristiche: • essere forniti di erogatori ricaricabili per i detergenti (lavabo, bidet e docce); • essere privi di prodotti monouso o monodosi.	Obbligatorio	Autodichiarazione + documentazione fotografica/piano di attuazione documentato	
				7.2	Impiego di bicchieri, tazze e altri recipienti per liquidi riutilizzabili	7.2.1	La struttura fornisce ai clienti all'interno delle camere e per il servizio di ristorazione bicchieri, tazze, bicchierini e altri recipienti per i liquidi riutilizzabili.	Obbligatorio	Autodichiarazione + documentazione fotografica	

	8	Pratiche di recupero alimentare	"Questa struttura è impegnata nel recupero delle eccedenze alimentari"	8.1	Attuazione di misure per il consumo delle eccedenze giornaliere di cibo preparato	8.1.1	Donazioni di cibo ancora edibile a soggetti terzi, con o senza la presenza di accordi con enti, associazioni, piattaforme o presenza di altre procedure e prassi per il recupero delle eccedenze di cibo.	Facoltativo	Autodichiarazione + accordi firmati/procedure e prassi documentate	
	9	Ottimizzazione del riciclo tramite raccolta differenziata	"Questa struttura è attenta al riciclo dei rifiuti"	9.1	Inclusione di tutti i flussi di rifiuti nella raccolta differenziata	9.1.1	Disponibilità di contenitori per la raccolta differenziata facilmente accessibili e identificabili nei corridoi, nelle aree comuni della struttura e almeno in ciascun piano, anche con soluzioni salva-spazio (es. unico contenitore con separatore interno). Il numero può essere inferiore a quanto richiesto soltanto se risulta incompatibile con norme di sicurezza in materia di prevenzioni incendi presenti nel caso specifico.	Obbligatorio	Autodichiarazione + documentazione fotografica + mappa del locale con la localizzazione dei punti di raccolta per ciascun flusso di rifiuti	
						9.1.2	Disponibilità di contenitori per la raccolta differenziata facilmente accessibili e identificabili per i clienti nelle camere, anche con soluzioni salva-spazio (es. unico contenitore con separatore interno).	Facoltativo	Autodichiarazione + documentazione fotografica	
						9.1.3	Disponibilità di contenitori per la raccolta differenziata facilmente accessibili e identificabili per il personale in apposite aree di servizio.	Obbligatorio	Autodichiarazione + documentazione fotografica + mappa del locale con la localizzazione dei punti di raccolta per ciascun flusso di rifiuti	
						9.1.4	Disponibilità, nelle strutture ricettive che non possono accedere direttamente a servizi comunali di gestione dei rifiuti (es rifugi in contesti montani), di appositi sacchetti per la raccolta dei rifiuti e il loro conferimento a valle.	Facoltativo	Autodichiarazione + documentazione fotografica + mappa con la localizzazione dei punti di raccolta per ciascun flusso di rifiuti	
						9.2	Promozione del compostaggio	9.2.1	La struttura separa i rifiuti biodegradabili prodotti dagli ospiti e li conferisce ad un impianto di compostaggio di cui dispone essa stessa o a società specializzate nel loro riciclo.	Facoltativo
				9.3	Criteri di selezione nell'approvvigionamento che prediligano prodotti monomateriale	9.3.1	La struttura usa prevalentemente, per la fornitura del servizio, prodotti monomateriale (es. imballaggi di prodotti alimentari o per la pulizia monomateriale).	Facoltativo	Autodichiarazione + fotografie ed esempi di ordini d'acquisto nell'ultimo anno	

Gestione responsabile ed inclusiva	10	Gestione responsabile, comunicazione e inclusione	<i>"Questa struttura è responsabile"</i>	10.1	Comunicazione agli ospiti e ai collaboratori dell'impegno della struttura per la sostenibilità	10.1.1	La struttura ricettiva comunica agli ospiti e forma i collaboratori: <ul style="list-style-type: none"> • le azioni di risparmio energetico connesse all'illuminazione, ai sistemi di condizionamento dell'aria e di riscaldamento; • le azioni di risparmio idrico e di risorse connesse alla frequenza del cambio della biancheria da letto e degli asciugamani; • aspetti relativi alla riduzione dei rifiuti e alle azioni di differenziazione degli articoli usa-e-getta, alle categorie di smaltimento nonché agli elementi da non smaltire nelle acque reflue; • consigli per ridurre i rifiuti alimentari, ad esempio attraverso un corretto porzionamento; • informazioni sugli allergeni contenuti nelle pietanze offerte riportando l'apposita tabella sul menù; • informazioni sui mezzi di trasporto preferibili sotto il profilo ambientale a disposizione 	Obbligatorio	Materiale formativo e informativo, tramite flyers, cartellonistica o altro	Il verificatore deve controllare che l'informazione sia corretta secondo le normative sulla comunicazione della sostenibilità (es. Direttiva 2005/29/CE, Direttiva 2011/83/UE, proposta Direttiva Europea sui Green Claims)
				10.2	Comunicazioni agli ospiti e ai partner relative al contesto naturale e socio-culturale in cui si trova la struttura per la salvaguardia di quest'ultimo.	10.2.2	La struttura fornisce informazioni, o prevede di farlo entro un anno dal rilascio dell'etichetta, ai propri ospiti e/o partner sull'ambiente naturale che la circonda, sulla cultura e sul patrimonio culturale locali, inclusa, se pertinente, un'interpretazione di tale contesto naturale e socioculturale e una descrizione dei comportamenti appropriati da adottare quando si interagisce con esso.	Obbligatorio	Materiale informativo (es. flyers, cartellonistica, materiali visivi e fotografici, guide, ecc.)/piano di implementazione	
				10.3	Monitoraggio delle prestazioni ambientali	10.3.1	La struttura ricettiva raccoglie o prevede di raccogliere entro un anno dal rilascio dell'etichetta, i dati sulle prestazioni ambientali della struttura (es. inclusi almeno i consumi energetici ed idrici e, dove possibile, i rifiuti solidi) per il loro miglioramento nel tempo.	Obbligatorio	Sistema di archiviazione delle informazioni/piano di monitoraggio documentato	
						10.3.2	La struttura ricettiva implementa, o prevede di implementare entro un anno dal rilascio dell'etichetta, azioni di misurazione e/o riduzione delle emissioni GHG legate alle proprie attività, rifiuti /sprechi alimentari, e sostanze ozono lesive (ad esempio. refrigeranti) e altre sostanze inquinanti per l'aria che utilizza nelle sue attività.	Facoltativo	Sistema di archiviazione delle informazioni/piano di monitoraggio documentato	
				10.4	Presenza di un sistema di gestione delle prestazioni ambientali e socio-culturali	10.4.1	La struttura ricettiva ha implementato o ha pianificato di implementare entro due anni dal rilascio dell'etichetta un sistema di gestione per l'analisi e il miglioramento delle prestazioni ambientali (ad esempio relative all'efficiamento energetico, alla prevenzione o riduzione della produzione di rifiuti, alla gestione dell'acqua e delle emissioni, etc.) e delle prestazioni socio-culturali (ad esempio relative alla salute e	Facoltativo	Documentazione ed eventuali certificazioni relative al sistema di gestione/piano di implementazione	

						sicurezza, all'inclusività, alla compliance normativa, alla comunicazione e all'interazione con il contesto socio-culturale, etc.).				
				10.5	Monitoraggio della soddisfazione dei clienti	10.5.1	La struttura implementa, o prevede di implementare entro un anno dal rilascio dell'etichetta, procedure o sistemi che consentano ai clienti di registrare la propria opinione sul servizio fornito, inclusi gli aspetti di sostenibilità, anche nell'ottica di informare l'implementazione di possibili azioni correttive.	Facoltativo	Sistema di archiviazione delle informazioni/piano di monitoraggio documentato	
				10.6	Coinvolgimento in iniziative e/o programmi più ampi per la sostenibilità	10.6.1	La struttura è coinvolta in iniziative o programmi più ampi per il turismo sostenibile e/o la gestione sostenibile del territorio (tra cui, ad esempio, iniziative o programmi per la tutela e/o valorizzazione del patrimonio culturale locale, per la conservazione degli ecosistemi locali e delle specie autoctone, ecc.)	Facoltativo	Documentazione ed eventuali certificazioni relative all'adesione della struttura ad iniziative o programmi per il turismo o la gestione del territorio sostenibili	

				10.7	Compliance normativa	10.7.1	<p>La struttura svolge le proprie attività nel pieno rispetto dei diritti umani come prescritto dalla Costituzione Italiana, dal Codice Civile e dalla Dichiarazione Universale sui Diritti Umani.</p> <p>La struttura svolge le proprie attività nel rispetto dei requisiti normativi nazionali e locali applicabili, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - quelli in materia di salute e sicurezza sul lavoro e di lavoro dignitoso previsti dalla legge 81/2008, - quelli in materia di uso del suolo e zonizzazione previsti dalla legge 1150/1942, d.m. 1444/1968, e dal d.p.r. 380/2001, - quelli in materia di limitazioni all'edilizia e all'alterazione paesaggistica, nonché di possesso e commercio di beni storico-archeologici, previsti dal d.lgs. 42/2004, - quelli in materia di accesso al territorio e alle risorse ambientali previsti dal d.lgs.156/2006, - quelli in materia di pari opportunità previsti dal d.lgs 198/2006 e dalla legge 162/2021, - quelli in materia di approvvigionamento idrico tramite aziende idriche pubbliche e di pratiche di scarico delle acque previsti dal d.lgs.152/1999 e dal d.lgs.152/2006, - quelli relativi alle pratiche di smaltimento dei rifiuti previsti dal d.lgs 22/1997, - quelli in materia di inquinamento previsti dal d.lgs.152/2006, dalla legge 447/1995 e dal d.lgs. 42/2004, - quelli in materia di commercio e benessere degli animali previsti dalla legge 150/1992, dalla legge 53/2021, unitamente al Regolamento UE 2016/429 e alla Direttiva UE 98/58. 	Obbligatorio	L'organizzazione deve fornire evidenza della propria compliance a tali requisiti normativi e dell'assenza di contenziosi irrisolti in relazione a questi.	
		<i>"Questa struttura è inclusiva per i clienti con disabilità"</i>		10.8	Opere o interventi strutturali per favorire l'accessibilità delle persone con disabilità motoria o bisogni speciali	10.8.1	La struttura ricettiva, collaborando con esperti e associazioni rappresentative delle persone con disabilità o bisogni speciali, ha realizzato o prevede di realizzare entro due anni dal rilascio dell'etichetta interventi che garantiscano l'accessibilità per gli ospiti con disabilità motoria o bisogni speciali dei seguenti ambiti: ingresso alla struttura, camera, sala colazione percorsi di collegamento tra ingresso-camera-sala colazione.	Facoltativo	Relazione descrittiva degli interventi realizzati.	

				10.9	Dotazione di strumenti per favorire l'accessibilità degli ospiti con disabilità o bisogni speciali (NON INTERVENTI STRUTTURALI)	10.9.1	La struttura ricettiva, collaborando con esperti e associazioni rappresentative delle persone con disabilità o bisogni speciali, si è dotata o prevede di dotarsi entro un anno dal rilascio dell'etichetta di strumenti che favoriscano accessibilità/comunicazione/sicurezza/usabilità/comfort /autonomia degli ospiti con disabilità uditiva, visiva, intellettuale, motoria o bisogni speciali.	Obbligatorio	Documentazione di acquisto/installazione degli strumenti + documentazione fotografica	
				10.10	Comunicazione agli ospiti e ai collaboratori dell'impegno della struttura per l'accessibilità e l'inclusione	10.10.1	La struttura ricettiva fornisce informazioni attendibili, oggettive e complete circa l'accessibilità della struttura alle persone con disabilità motoria/visiva/uditiva/intellettuale e bisogni speciali (es. dimensione porta e cabina dell'ascensore, dimensione porta bagno della camera, ecc.).	Obbligatorio	Materiale informativo in struttura e su sito web a disposizione degli ospiti	
						10.10.2	La struttura ricettiva promuove la formazione del personale per garantire un'accoglienza e una comunicazione con gli ospiti con disabilità e bisogni speciali qualificata e non discriminante.	Obbligatorio	Materiale formativo e calendario della formazione	
				"Questa struttura è attenta ai lavoratori"	10.11	Presenza di un sistema di segnalazione delle violazioni delle leggi sul lavoro	10.11.1	La struttura ha adottato sistemi, regolamentati o meno, per la segnalazione di violazioni delle leggi in materia di lavoro con le seguenti caratteristiche: <ul style="list-style-type: none"> • tutti i dipendenti ricevono informative riguardo al funzionamento dei meccanismi di segnalazione; • i meccanismi di segnalazione sono disponibili in diverse lingue; • i meccanismi di segnalazione sono anonimi e con garanzie di protezione per il segnalante. 	Obbligatorio	Procedure e meccanismi di segnalazione + informative/email trasmesse ai dipendenti