



*CARTA DEI SERVIZI DEL TURISMO SOSTENIBILE
PER GLI STABILIMENTI BALNEARI DELLA RIVIERA DEL BEIGUA*

Lo Stabilimento balneare _____ (di seguito lo “Stabilimento”) è situato nel
Comune di _____ (Provincia di _____) in Via/Lungomare _____ n° _____.
Tel. _____ Fax _____ E- mail: _____

FINALITA' E PRINCIPI

I Comuni della Riviera del Beigua improntano la propria azione sul concetto di sviluppo sostenibile ed in tale ottica si sono impegnati a dotarsi di un Sistema di Gestione Ambientale. Per garantire un effettivo miglioramento ambientale i Comuni hanno riconosciuto l'importanza della partecipazione e della corresponsabilizzazione dei soggetti presenti sul territorio ed in particolare hanno individuato, come aspetto centrale dal punto di vista ecologico ed economico per la Riviera del Beigua, la fascia costiera e l'arenile su cui operano gli Stabilimenti balneari.

Lo Stabilimento aderisce a tale percorso e ne condivide le finalità, impegnandosi ad effettuare le proprie attività nell'ottica della valorizzazione e tutela dell'ambiente, con l'obiettivo di raggiungere l'eccellenza.

Lo Stabilimento balneare si impegna, altresì, ad operare nell'ottica dello sviluppo sostenibile considerando non solo gli aspetti ambientali, ma anche le connessioni con gli aspetti sociali ed economici.

Lo Stabilimento promuove, inoltre, la partecipazione del Cliente alle prestazioni dei Servizi garantendogli tutte le informazioni richieste e la facoltà di avanzare proposte, suggerimenti e di inoltrare reclami.

Il progetto *Carta dei Servizi* ha lo scopo di permettere l'attuazione di questi principi sotto il controllo degli Enti locali che assumono il ruolo di garanti nei confronti dei Clienti e dei Cittadini.

La Carta dei Servizi è un documento sottoscritto dallo Stabilimento che lo impegna formalmente in tale percorso.



REQUISITI MINIMI

Lo Stabilimento, sottoscrivendo il presente documento, si impegna, nello svolgimento delle proprie attività, a garantire un livello minimo di qualità ambientale e dei servizi definito dai requisiti minimi indicati al presente paragrafo. L'impegno comporta l'obbligo a mettere in pratica quanto sotto riportato con azioni concrete e verificabili ed è soggetto a verifica periodica da parte dei Comuni e delle Province.

Lo Stabilimento, pertanto, si impegna a:

1. garantire la totale assenza di discriminazione verso tutti i Clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceto sociale;
2. garantire la pulizia dei locali, dei servizi igienici e delle spiagge e l'efficienza delle attrezzature di salvataggio e pronto soccorso;
3. stabilire modalità da parte dei Clienti per effettuare reclami ed osservazioni sulla qualità dei servizi e sulla qualità ambientale riferite allo Stabilimento;
4. illustrare adeguatamente ai clienti su come evitare spreco ed uso improprio di acqua, sapone e detersivo nelle toilette, docce e bagni ed in tutti gli altri punti di utilizzo, attraverso l'affissione di cartelli informativi;
5. disporre in ogni toilette, o in prossimità di queste, di un adeguato cestino per i rifiuti e gli ospiti devono essere invitati ad utilizzarlo, ove possibile, al posto dello scarico della toilette;
6. coinvolgere e corresponsabilizzare eventuali soggetti a cui sono stati dati in gestione i servizi dello Stabilimento per il rispetto degli impegni presi con la sottoscrizione della presente Carta dei Servizi (ristorazione...);
7. scaricare le acque reflue in rete fognaria alla quale è regolarmente allacciato;
8. disporre di un numero sufficiente di contenitori dei rifiuti, posizionati in modo razionale, muniti di coperchio e periodicamente lavati e disinfettati e giornalmente svuotati;
9. mantenere costantemente puliti gli arenili in concessione;



10. evitare intorbidamento delle acque, formazione di schiume e danno alle praterie di posidonia ed alla vegetazione psammofila, durante la manutenzione degli arenili;
11. informare i Clienti sulle proprie prestazioni ambientali e sulle iniziative relative al presente documento;
12. collaborare per la diffusione di materiale informativo fornito dagli Enti locali;
13. collaborare ad attività educative in campo ambientale promosse ed organizzate dagli Enti locali, permettendo il loro svolgimento all'interno dello stabilimento;
14. collaborare ad eventuali indagini conoscitive promosse dagli Enti locali, presso i propri clienti.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La Direzione dello Stabilimento balneare, oltre a rispettare i requisiti minimi suddetti, riconosce l'importanza di operare nell'ottica del miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali e della qualità dei propri servizi. Al fine di attuare tali principi individua e persegue obiettivi di miglioramento per permettere un graduale e continuo miglioramento della gestione ambientale e di qualità del proprio Stabilimento, fino a raggiungere l'eccellenza. Gli obiettivi di miglioramento saranno scelti di anno in anno da una Lista concordata con i Comuni, le Province, la Regione e le Associazioni degli Stabilimenti balneari della Riviera del Beigua.

Ciascun Stabilimento è tenuto, altresì, a mantenere gli obiettivi di miglioramento scelti anche negli anni successivi.

Gli obiettivi saranno in linea con i principi dello sviluppo sostenibile e conformi alla normativa in vigore; in particolare sono finalizzati a :

- Migliorare il benessere dei clienti rendendo lo Stabilimento balneare più gradevole e pulito
- Soddisfare le aspettative dei clienti ottimizzando gli standard di qualità ambientale e dei servizi
- Creare un rapporto di fiducia con la clientela utilizzando la tutela dell'ambiente come vantaggio competitivo nei confronti della concorrenza
- Contribuire al miglioramento ambientale della Riviera del Beigua



Carta dei Servizi del Turismo sostenibile per gli Stabilimenti balneari
della Riviera del Beigua



Lo Stabilimento balneare si impegna, inoltre, a permettere i controlli da parte del personale competente individuato dal Comune di appartenenza, per quanto riguarda la conformità ai requisiti minimi e l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.

CONFORMITA' LEGISLATIVA IN MATERIA AMBIENTALE

Lo Stabilimento balneare dichiara di rispettare e si impegna a continuare a rispettare le prescrizioni legali in materia di ambiente e sicurezza applicabili alla propria attività.

Si impegna, inoltre, ad adeguarsi a nuove future prescrizioni legali nei tempi e nei modi previsti dalle stesse.

MODALITA' ATTUATIVE

Le attività di dettaglio si svolgeranno secondo quanto previsto dalle *Modalità attuative* allegate, che sono parte integrante e sostanziale del presente documento. Lo Stabilimento si impegna a rispettare quanto convenuto nelle Modalità attuative sopraccitate.

Lo Stabilimento, inoltre, si impegna a:

- diffondere il significato della *Carta dei Servizi del turismo sostenibile per gli Stabilimenti balneari della Riviera del Beigua*;
- divulgare il significato del Marchio, concessogli in seguito alla adesione alla *Carta dei Servizi* e la rilevanza turistica della stessa per la Riviera del Beigua, dandone maggiore visibilità all'interno ed all'esterno della propria struttura ricettiva.

Lo Stabilimento, sottoscrivendo il presente documento, si impegna formalmente, nei confronti del Cittadino, dei Comuni, delle Province della Riviera del Beigua e della Regione Liguria a rispettare quanto sottoscritto.

Luogo _____

Data _____

Il legale rappresentante dello Stabilimento balneare

(Firma leggibile, per esteso)



MODALITA' ATTUATIVE PER L'ATTUAZIONE E LA CONCESSIONE DEL MARCHIO DELLA *CARTA DEI SERVIZI DEL TURISMO SOSTENIBILE* PER GLI STABILIMENTI BALNEARI DELLA RIVIERA DEL BEIGUA

Art. 1 Finalità

Il presente documento ha lo scopo di definire le procedure di attuazione del progetto *Carta dei servizi del turismo sostenibile per gli stabilimenti balneari della Riviera del Beigua* (di seguito *Carta dei Servizi*) avviato con un Protocollo d'Intesa tra i Comuni di Albisola Superiore, Albissola Marina, Arenzano, Celle Ligure, Cogoleto, Varazze, le Province di Genova e Savona e le Associazioni ed i Consorzi degli Stabilimenti balneari dei sei Comuni, il 23 aprile 2004 a Varazze.

L'obiettivo della *Carta dei Servizi* è l'implementazione del concetto di sviluppo sostenibile nella gestione degli Stabilimenti balneari, tramite l'adesione da parte degli stessi alla Carta e la sua attuazione sotto il controllo degli Enti locali.

Art. 2 Gruppo di Lavoro

Il Gruppo di Lavoro - di seguito denominato "GdL" - ha il compito di coordinamento e controllo del Progetto, di concertazione tra le parti interessate ed in particolare effettua le attività di cui agli articoli successivi del presente documento.

Il GdL è costituito da un rappresentante per la Regione, ciascuna Provincia, ciascun Comune e ciascuna Associazione degli Stabilimenti balneari della Riviera del Beigua che aderiscono al progetto.

Il GdL è convocato dalle Province sulla base delle esigenze operative del progetto, o comunque entro 15 giorni dalla richiesta di almeno tre membri del GdL.

Il GdL ha facoltà di invitare ai propri lavori anche altri soggetti esterni.

Le riunioni del GdL sono sempre valide a prescindere dal numero dei partecipanti e le decisioni sono prese all'unanimità dei presenti.

Art. 3 La Carta dei servizi e relativo Marchio

La *Carta dei Servizi* rappresenta la dichiarazione di impegno da parte dei Bagni marini a rispettare i requisiti secondo quanto descritto nel documento stesso.

Il Marchio costituisce il principale mezzo di pubblicizzazione della *Carta dei Servizi* e può essere diversificato a seconda della quantità e qualità degli impegni presi da ciascun Stabilimento balneare.

Lo Stabilimento che riceve il Marchio è tenuto a divulgarne il significato e la rilevanza turistica per la Riviera del Beigua e a darne maggiore visibilità possibile all'interno e all'esterno della propria struttura ricettiva.

Gli Stabilimenti che aderiscono alla *Carta dei Servizi* possono fare uso del Marchio fatto salvo il verificarsi delle condizioni di sospensione della concessione d'uso dello stesso di cui ai seguenti articoli.

Art. 4 Requisiti per la partecipazione degli Stabilimenti balneari alla Carta dei Servizi

Gli Stabilimenti balneari che aderiscono alla *Carta dei Servizi* devono conformarsi ai requisiti minimi contenuti nella stessa ed alle normative vigenti in materia ambientale.

Ciascun Stabilimento, altresì, è impegnato ad implementare il concetto di miglioramento continuo scegliendo ed attuando annualmente obiettivi di miglioramento nell'ottica dello sviluppo sostenibile.

A tal fine il GdL identifica con cadenza annuale una Lista di obiettivi di miglioramento ambientale e di qualità dei servizi ed i criteri per la loro selezione da parte degli Stabilimenti balneari, tenendo conto delle differenti realtà territoriali e della fattibilità degli stessi.

Ogni Stabilimento aderente alla *Carta dei Servizi* è tenuto a comunicare al Comune di appartenenza, nei tempi e secondo le modalità fissati dal GdL, gli obiettivi di miglioramento che si impegna ad attuare per l'anno di riferimento.



Gli obiettivi così scelti devono essere attuati nei tempi e secondo le modalità fissati dal GdL.

Ciascun Stabilimento balneare è tenuto a mantenere gli obiettivi di miglioramento scelti anche negli anni successivi, fatte salve eventuali eccezioni individuate dal GdL.

Lo Stabilimento che aderisce alla *Carta dei Servizi* già avviata è tenuto a conformarsi ai requisiti minimi e a perseguire i nuovi obiettivi di miglioramento che verranno stabiliti, di volta in volta, dal GdL.

Art. 5 Autocertificazione di conformità legislativa in materia ambientale e di sicurezza

Lo Stabilimento balneare dichiara di rispettare e si impegna a continuare a rispettare le prescrizioni legali in materia di ambiente e sicurezza applicabili alla propria attività.

Lo Stabilimento si impegna, inoltre, ad adeguarsi a nuove future prescrizioni legali nei tempi e nei modi previsti dalle stesse.

La conformità legislativa in materia ambientale e di sicurezza, pertanto, non è soggetta ad attività di controllo e di verifica, come prevista dall'art. 6 del presente documento.

Qualora i Comuni o le Province vengano a conoscenza, in qualsiasi modo, di non conformità legislative ambientali e di sicurezza da parte di uno Stabilimento, le stesse sono considerate come inadempienze e sono soggette alla procedura di cui all'art. 8 del presente documento.

Art. 6 Attività di controllo e verifica

Al fine di garantire il rispetto degli impegni presi dagli Stabilimenti balneari, vengono effettuate attività di controllo e di verifica annuali per ciascun Stabilimento, atte ad accertare la conformità ai requisiti minimi contenuti nella *Carta dei Servizi* ed il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento scelti per l'anno in corso e per gli anni precedenti.

Le caratteristiche, i criteri ed il periodo di effettuazione delle attività di controllo e verifica sono identici per tutti gli Stabilimenti balneari aderenti alla *Carta dei Servizi* e sono definiti dal GdL.

A tal fine il GdL può prevedere un corso formativo per tutti i soggetti incaricati di effettuare tali attività, per uniformare tempi e modalità di espletamento delle stesse. Le attività di controllo e verifica e l'individuazione dei soggetti incaricati sono a carico dei Comuni competenti per territorio, che operano conformemente a quanto disposto dal GdL. Gli oneri relativi a tali attività saranno concordati con il GdL.

Ove necessario lo Stabilimento deve conservare documentazione, registrazioni o prove necessari per l'effettuazione dei controlli.

Lo Stabilimento balneare deve permettere i controlli di cui al presente articolo che devono essere eseguiti in modo da interferire il meno possibile con le attività dello stesso.

I Comuni informano il GdL sugli esiti dei controlli effettuati nei termini fissati dal GdL stesso.

Le Province possono far effettuare, a proprio carico, ulteriori controlli sugli Stabilimenti balneari oltre a quelli effettuati dai singoli Comuni.

Art. 7 Adesione e recesso degli Stabilimenti balneari e Lista degli aderenti

Gli Stabilimenti balneari aderiscono alla *Carta dei Servizi* sottoscrivendo formalmente la stessa.

La partecipazione è volontaria.

E' facoltà di ciascun Stabilimento recedere dalla *Carta dei Servizi* mediante comunicazione scritta al proprio Comune. Tale decisione comporta la cancellazione del proprio nominativo dalla Lista ufficiale degli Stabilimenti aderenti al progetto e la revoca della concessione di utilizzo del Marchio.

Le adesioni ed i recessi vengono raccolti direttamente dal Comune competente per territorio che provvede a comunicarli alle Province.

Le Province provvedono a mantenere aggiornata la Lista ufficiale degli Stabilimenti aderenti alla *Carta dei Servizi*.

Art. 8 Sospensione ed esclusione dalla Carta dei Servizi degli Stabilimenti balneari

Qualora le attività di controllo e di verifica riscontrino inadempienze agli impegni presi da parte degli Stabilimenti, o qualora gli Enti vengano a conoscenza delle stesse in qualsiasi altro modo, il Comune



competente per territorio provvede a comunicare le inadempienze riscontrate allo Stabilimento interessato ed alle Province entro 15 giorni dagli esiti dei controlli.

Il Comune può fissare un termine per la risoluzione da parte dello Stabilimento delle inadempienze e non conformità riscontrate, scaduto il quale deve ripetere le attività di verifica e controllo di cui comunica gli esiti alle Province.

In caso le inadempienze risultino particolarmente gravi in base alle indicazioni fornite dal GdL, il Comune sospende temporaneamente lo Stabilimento dal progetto e ne dà comunicazione allo stesso ed alle Province contestualmente alla comunicazione delle inadempienze riscontrate di cui sopra.

In caso le inadempienze siano relative a non conformità legislativa in materia ambientale o di sicurezza, la sospensione dello Stabilimento è obbligatoria.

Qualora i nuovi controlli evidenzino il superamento dei problemi riscontrati il Comune revoca l'eventuale sospensione dello Stabilimento dal progetto *Carta dei Servizi*.

In caso lo stabilimento non abbia risolto le inadempienze e non conformità entro il termine fissato dal Comune lo Stabilimento, di norma, è escluso definitivamente dal progetto.

Sull'esclusione dello Stabilimento si pronuncia il GdL, che può decidere all'unanimità misure differenti dall'esclusione.

L'esclusione dello Stabilimento è comunicata agli interessati dal Comune di appartenenza in forma scritta entro 15 giorni dalla relativa decisione.

L'eventuale riammissione al progetto di uno Stabilimento precedentemente escluso è soggetto all'approvazione del GdL.

La sospensione e l'esclusione dello Stabilimento dalla *Carta dei Servizi* comportano il divieto allo stesso di fare riferimento in alcun modo alla stessa e di utilizzare, esporre o fare riferimento in alcun modo al Marchio.

Gli eventuali oneri per i controlli a seguito di inadempienze o non conformità da parte degli Stabilimenti sono a carico degli stessi.

Il mancato versamento della quota associativa, di cui al successivo articolo 9, comporta la sospensione dello Stabilimento dal progetto. In caso lo Stabilimento non provveda al versamento della quota nel termine indicato dal GdL, questi può provvedere alla sua esclusione dalla *Carta dei Servizi*.

Art. 9 Attività di comunicazione e promozione della Carta dei Servizi

L'adesione alla *Carta dei Servizi* dello Stabilimento balneare comporta l'obbligo, da parte di quest'ultimo, a corrispondere una quota associativa destinata allo svolgimento di attività di comunicazione e di promozione del progetto. L'ammontare della quota viene fissata ogni anno dal GdL e, in mancanza di accordo, è pari a quella dell'anno precedente.

Il GdL individua e definisce, nell'ambito delle risorse economiche ricavate dalle quote associative, le attività di comunicazione e di promozione della *Carta dei Servizi* da effettuare di anno in anno.

Il GdL individua il soggetto delegato alla gestione delle quote associative ed all'effettuazione delle attività di comunicazione e di promozione della *Carta dei Servizi* e le relative modalità.

Art. 10 Modifiche alla Carta ed al presente documento

Qualora fosse necessario apportare modifiche alla *Carta dei Servizi* od al presente documento, le stesse devono essere approvate all'unanimità dal GdL.

I Comuni provvedono a comunicare le modifiche agli stabilimenti balneari, approvate dal GdL, entro 30 giorni dalla relativa decisione.

Ogni singolo Stabilimento può recedere dal progetto entro 30 giorni dalla comunicazione di cui sopra. Trascorso tale termine le modifiche si intendono accettate.



OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2006

Rifiuti e raccolta differenziata

- Raccolta differenziata dei rifiuti prodotti durante le attività proprie dello stabilimento almeno per le seguenti tipologie: plastica, vetro, carta, lattine, pile (obiettivo valido solo nei Comuni in cui tali rifiuti possono essere conferiti in modo differenziato) Punti 2
- Predisposizione di contenitori adeguati e facilmente accessibili per consentire la raccolta differenziata da parte della clientela relativamente a plastica, vetro, carta, lattine, pile (obiettivo valido solo nei Comuni in cui tali rifiuti possono essere conferiti in modo differenziato) Punti 3
- Predisposizione di un numero sufficiente di contenitori per lo spegnimento di mozziconi di sigaretta e simili Punti 4

Approvvigionamento idrico

- Installazione di un dispositivo per le docce accessibili al pubblico di arresto automatico del flusso di acqua dopo un determinato tempo o in caso di mancato utilizzo Punti 3
- Installazione di un dispositivo per i rubinetti accessibili al pubblico di arresto automatico del flusso di acqua dopo un determinato tempo o in caso di mancato utilizzo Punti 3
- Riduzione del flusso medio di acqua in uscita dai rubinetti accessibili al pubblico con apposito dispositivo Punti 2
- Riduzione del flusso medio di acqua in uscita dalle docce accessibili al pubblico con apposito dispositivo Punti 2
- Riduzione del flusso di acqua a non più di 8,5 litri/minuto Punti 2
- Installazione di miscelatori aria/acqua per i rubinetti accessibili al pubblico Punti 2
- Installazione di miscelatori aria/acqua per le docce accessibili al pubblico Punti 2
- Utilizzo di acqua marina per la pulizia, la manutenzione e la bagnatura delle spiagge Punti 3

Materiali di consumo

- Utilizzo di detersivi a marchio comunitario di qualità ecologica Ecolabel per la pulizia dei pavimenti (Lo Stabilimento deve essere certo che esistano questi tipi di prodotti presso i propri fornitori) Punti 2



Carta dei Servizi del Turismo sostenibile per gli Stabilimenti balneari della Riviera del Beigua



- Utilizzo di detersivi a marchio comunitario di qualità ecologica Ecolabel per la pulizia dei sanitari (Lo Stabilimento deve essere certo che esistano questi tipi di prodotti presso i propri fornitori) Punti 2
- Utilizzo di detersivi a marchio comunitario di qualità ecologica Ecolabel per la pulizia della cucina (Lo Stabilimento deve essere certo che esistano questi tipi di prodotti presso i propri fornitori) Punti 2
- Utilizzo di pitture o vernici ad acqua (Lo Stabilimento deve essere certo che esistano questi tipi di prodotti presso i propri fornitori) Punti 2
- Utilizzo di pitture o vernici a marchio comunitario ecologico Ecolabel (Lo Stabilimento deve essere certo che esistano questi tipi di prodotti presso i propri fornitori) Punti 4
- Utilizzo di tovaglioli, tovaglie e simili all'interno dello stabilimento muniti di marchio comunitario Ecolabel e/o marchio FSC (Lo Stabilimento deve essere certo che esistano questi tipi di prodotti presso i propri fornitori) Punti 3
- Utilizzo di carta igienica all'interno dello stabilimento provvista di marchio comunitario Ecolabel e/o marchio FSC (Lo Stabilimento deve essere certo che esistano questi tipi di prodotti presso i propri fornitori) Punti 2
- Utilizzo di prodotti "usa e getta" biodegradabili (tazze, bicchieri, piatti e posate...) nella ristorazione sulla spiaggia (Lo Stabilimento deve essere certo che esistano questi tipi di prodotti presso i propri fornitori) Punti 5

Informazione/sensibilizzazione ai clienti

- Allestire ed tenere aggiornata una bacheca o spazio dedicato, ben visibile, dedicata alle iniziative locali del momento, alle informazioni sul meteo, agli orari e punti di fermata dei mezzi pubblici per il raggiungimento dello stabilimento e di altre destinazioni locali ed altre informazioni utili Punti 2
- Dotarsi di un sistema di riconoscibilità del personale operante all'interno dello Stabilimento Punti 1

Energia

- Installazione di almeno l'80% delle lampadine nello stabilimento con una efficienza energetica almeno di classe A Punti 3
- Installazione ed utilizzo un impianto solare - termico per l'utilizzo di acqua calda Punti 5



Alimenti e bevande

- Disponibilità di almeno un piatto biologico (un primo, un secondo, un contorno, un frutto) che sia preparato con prodotti provenienti da agricoltura biologica (certificati dal marchio europeo per i prodotti provenienti da agricoltura biologica) e fornirne adeguata informazione alla clientela
- Punti 4

Lo Stabilimento _____ SI IMPEGNA a raggiungere gli obiettivi selezionati per l'anno in corso, nei modi e nei termini previsti dal Gruppo di Lavoro, e a mantenere gli stessi per gli anni successivi.

Luogo _____, data _____

Il legale rappresentante dello Stabilimento balneare
(Firma leggibile, per esteso)
