



**CUORERURALE**

# **Marchio di Prodotto**

**DISCIPLINARE**

**Sede Legale**

Località Maso Pomaroli 7  
38030 Palù di Giovo (TN)

**Presidente**

Beniamino Franch  
Agritur Maso Pomaroli  
Tel. 0461 684570

“CuoreRurale” è un Sistema di qualità e di eccellenza, un marchio di prodotto - ideato dall’Associazione “Una famiglia per l’accoglienza rurale di qualità” costituita il 18 luglio 2007 - indirizzato ad agriturismo, Bed&Breakfast, affittacamere, piccoli alberghi e rifugi escursionistici che promuovono un’ospitalità familiare in contesti naturali e rurali ponendo particolare attenzione alla sostenibilità ambientale e che, intendendo distinguersi in un percorso di qualità, decidono di condividere quanto indicato in questo Disciplinare.

L’Associazione “Una famiglia per l’accoglienza rurale di qualità” è il Soggetto gestore di questo marchio di prodotto che intende caratterizzarsi per un’offerta distintiva in ambito rurale. Per quest’ultimo si intendono territori con bassa densità demografica e dalla presenza di insediamenti di piccole dimensioni, che garantiscono maggiormente il mantenimento delle tradizioni e della cultura del mondo rurale. Non è detto che le zone rurali debbano essere per forza vocate esclusivamente all’agricoltura, ma potrebbero essere tali anche quelle poste in un ambiente prevalentemente naturale (aree protette e presenza di verde). Per questo si può definire rurale un territorio che vede il contesto ambientale non tanto come luogo in cui svolgere delle attività ma come risorsa da proporre al proprio ospite.

## PERCHÉ “CUORERURALE”?

La genesi di CuoreRurale nasce dal tavolo tecnico del Coordinamento provinciale per il turismo “TURISMO RURALE: FAMIGLIA E NATURA” che si è posto l’obiettivo di creare, all’interno della ricettività trentina, una rete di strutture in possesso delle caratteristiche di ospitalità, genuinità e legame con le tradizioni, quindi in grado di offrire al turista un’esperienza che permetta di conoscere ed apprezzare fino in fondo il territorio (“Con questo progetto - si legge in apertura del documento conclusivo del tavolo tecnico approvato dal Coordinamento nel mese di novembre 2004 - si vuole definire all’interno della ricettività trentina una piattaforma comune di qualità di ricettività rurale”).

Le strutture ricettive coinvolte sono di **piccole dimensioni** caratterizzate da una calda accoglienza e un clima informale, tutte inserite in **contesti naturali e rurali**, dove per contesto rurale si intendono solo le piccole comunità di paese.

Un aspetto altamente caratterizzante è la **gestione familiare** e la qualità della relazione con l’ospite, vista come un rapporto diretto e amichevole all’insegna della disponibilità: il gestore della struttura ricettiva fornisce suggerimenti e indicazioni sulle peculiarità del territorio, sui prodotti locali e tipici, le abitudini del luogo, organizza piccoli eventi come serate con guide alpine ed esperti, visite a musei o ad altri luoghi di interesse storico e naturalistico. Il momento della colazione e dei pasti, dove somministrati, costituisce l’occasione principale in cui approfondire la conoscenza tra gestori ed ospiti della struttura e presentare i prodotti del territorio.

Oltre alla valorizzazione dell’area in cui è inserita la struttura attraverso l’utilizzo delle risorse locali ed il forte legame con il territorio, grande attenzione è posta alla **sostenibilità ambientale**: si privilegiano forme di energia alternativa e di risparmio energetico e idrico, l’uso di detersivi ad alta biodegradabilità; ci si impegna per produrre meno rifiuti e si promuove anche presso gli ospiti la raccolta differenziata e l’uso di mezzi pubblici o altri mezzi alternativi. Si pone attenzione nell’uso e consumo di prodotti, oltre che locali, anche provenienti da metodi di coltivazione biologica e biodinamica.

CuoreRurale prevede un **percorso costante di formazione** attraverso il quale i gestori delle strutture acquisiscono conoscenze relativamente alla gestione del rapporto con il cliente e alle peculiarità del territorio; competenze linguistiche e conoscenze informatiche, il tutto con lo scopo di ottimizzare l’offerta, rendendola maggiormente caratterizzante.

## A chi si rivolge

Numerose ricerche attivate negli ultimi anni in Trentino, sui diversi target di turisti presenti, hanno evidenziato quale principale motivazione di vacanza la ricerca di riposo e relax in un contesto ambientale e naturale il più possibile integro.

All'interno di questo vasto universo di persone, alla ricerca di una dimensione riposante della vacanza in Trentino, composto preferibilmente da italiani di prossimità – ma anche da una discreta quota di stranieri – che si muovono in coppia, si riscontrano diversi profili di vacanzieri con caratteristiche in parte diverse.

Queste strutture intendono soprattutto rivolgersi a questo profilo di vacanziero:

- esigente rispetto ai parametri della qualità dell'accoglienza e della struttura;
- evoluto e consapevole della sua scelta perché capace di una comparazione con altre possibili soluzioni ricettive (tutto il contrario del turista che sceglie "casualmente" una struttura ricettiva), e di interpretare correttamente il rapporto qualità - prezzo perché sperimenta tante soluzioni ricettive e vacanze plurime anche nell'arco dell'anno,
- interessato a strutture ricettive di piccole dimensioni, tranquille, che consentano un rapporto diretto con i gestori, vissuti come mediatori culturali di un territorio;
- con buon livello di cultura e di reddito; è un turista che non ama ostentare la propria disponibilità economica, ma per il quale il prezzo della vacanza non rappresenta un vincolo stringente di scelta;
- attento alle problematiche della sostenibilità e disponibile ad adottare comportamenti responsabili e coerenti anche in vacanza.

## Le strutture coinvolte

- **AGRITURISMI:** Sono considerati "agriturismi" quegli esercizi ricettivi individuati dalla legge provinciale n. 10 del 2001 nei quali si fornisce servizio di alloggio in camera o appartamento e di prima colazione.
- **BED & BREAKFAST:** Sono considerati bed & breakfast quegli esercizi ricettivi individuati dall'art. 33 della legge provinciale n. 7 del 2002.
- **AFFITTACAMERE:** Sono considerati "affittacamere" quegli esercizi ricettivi individuati dall'art. 31 della legge provinciale n. 7 del 2002 composti di un numero massimo di 15 camere, anche disposte in appartamenti, nei quali si fornisce servizio di alloggio e di prima colazione.
- **PICCOLI ALBERGHI:** Sono considerati "piccoli alberghi" quegli esercizi ricettivi individuati dall'art. 2 della legge provinciale n. 7 del 2002 composti di un numero massimo di 15 unità abitative e nei quali si fornisce servizio di alloggio e di prima colazione.
- **RIFUGI ESCURSIONISTICI:** Sono considerati "rifugi escursionistici" quegli esercizi ricettivi individuati dalla legge provinciale n. 8 del 1993 composti di un numero massimo di 15 camere e nei quali si fornisce servizio di alloggio e di prima colazione.
- **ALTRE STRUTTURE:** Possono fare richiesta di adesione anche altre strutture ricettive non menzionate nei punti precedenti fatta salva la presenza un numero massimo di 15 camere ed il servizio di alloggio e di prima colazione.

Le strutture coinvolte potranno altresì fornire la somministrazione dei pasti, in conformità alla relativa licenza di esercizio.

## **Elementi distintivi di CuoreRurale**

- La gestione familiare ed il rapporto diretto con l'ospite, in un clima informale e amichevole.
- Il contesto naturale/rurale in cui le stesse strutture sono ubicate: territori con bassa densità demografica e dalla presenza di insediamenti di piccole dimensioni, vocati all'agricoltura oppure inseriti in un ambiente prevalentemente naturale (aree protette e presenza di verde).
- Le strutture sono caratterizzate dall'aver un numero contenuto di unità abitative (massimo 15 camere), dimensione tale da permettere un rapporto diretto informale e familiare con l'ospite.
- Uno standard di qualità che dovrà caratterizzarsi, come di seguito specificato, per: uno stile di accoglienza; una cura della struttura; particolari servizi erogati; un impegno diretto sul tema della sostenibilità; un impegno dei gestori ad un miglioramento continuo in un costante percorso di formazione.

## **Obiettivi di CuoreRurale**

Il marchio di prodotto CuoreRurale si propone inoltre di realizzare i seguenti scopi:

- a) riunire e collegare in un Sistema di qualità e di eccellenza gli aderenti che rispondono ai criteri stabiliti in questo Disciplinare;
- b) utilizzare il Logo in conformità al Disciplinare ed alle decisioni adottate dal Soggetto gestore;
- c) favorire la collaborazione tra gli aderenti sviluppando e rafforzando la qualità del servizio offerto;
- d) favorire, anche attraverso le analisi dei servizi offerti e della rilevazione costante della qualità percepita dal cliente, l'organizzazione di attività/momenti formativi, il miglioramento della qualità dei servizi e dei prodotti prestati dagli aderenti, ai fini di un'offerta sempre più competitiva;
- e) favorire la promo-commercializzazione del Marchio "CuoreRurale" e la diversificazione del prodotto;
- f) promuovere e sostenere iniziative ed attività comuni rivolte alla valorizzazione del territorio in cui operano gli aderenti;
- g) costituire un luogo di confronto, di scambio di esperienze e di ricerca, che si ponga anche quale laboratorio di idee, finalizzato anche alla protezione, alla valorizzazione e allo sviluppo economico e sociale del territorio in cui gli aderenti operano.

## **CRITERI DI ADESIONE AL MARCHIO**

Per aderire a CuoreRurale è necessario che:

- siano soddisfatti tutti i requisiti relativi alle Regole di accoglienza (di cui alla successiva lettera A);
- siano soddisfatti tutti i requisiti previsti tra le Regole strutturali (di cui alla successiva lettera B);

- sia ottenuta una valutazione almeno ad “Adeguato” alle voci degli Elementi “Atmosfera” (di cui alla successiva lettera C);
- siano soddisfatti almeno quattro requisiti relativi ai Servizi (di cui alla successiva lettera D);
- ci sia una particolare attenzione agli elementi previsti per la sostenibilità (di cui alla successiva lettera E).

L'appartenenza al marchio di prodotto CuoreRurale obbliga l'aderente al rispetto del Disciplinare nonché delle risoluzioni adottate dal Soggetto gestore.

## **Modalità di adesione**

La domanda di adesione al Sistema può essere presentata al Soggetto gestore in qualsiasi momento dell'anno.

La domanda deve essere corredata dalla fotocopia del bonifico bancario attestante il versamento della somma di €50,00 a favore del Soggetto gestore per le spese di istruttoria, non rimborsabili.

Il Soggetto gestore decide sull'idoneità entro 30 giorni dall'acquisizione del parere vincolante della Commissione di Valutazione e Garanzia, che opera come specificato in un successivo articolo, che dovrà esprimersi entro 60 giorni dall'avvenuta richiesta di adesione al Sistema.

Il Marchio viene assegnato dal Soggetto gestore ad avvenuta comunicazione del pagamento del saldo della quota annua da effettuarsi entro 30 giorni dalla comunicazione di esito positivo dell'istruttoria.

## **ULTERIORI CRITERI DI MANTENIMENTO DEL MARCHIO**

### **Momenti di formazione**

Il Soggetto gestore provvede all'attivazione di non meno di 3 momenti formativi all'anno, che possono assumere anche la forma di incontri/corsi/viaggi studio/assemblee, ecc.

Il richiedente si impegna a partecipare ai momenti di formazione organizzate dal Soggetto gestore. La partecipazione a tale formazione costituisce condizione necessaria per mantenere il Marchio, e riguarda anche:

- partecipazione da parte del gestore dell'esercizio ricettivo ad un percorso formativo di base (organizzato al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti);
- partecipazione del gestore o dei collaboratori ai momenti formativi organizzati annualmente (potranno essere trattati temi relativi alla formazione manageriale, team building, processi creativi, filosofia del Sistema, complessità della gestione del cliente, qualità e controllo qualità, gestione dei reclami, ecc.).

### **Miglioramento continuo**

L'aderente si impegna:

- a partecipare alle iniziative sul monitoraggio della soddisfazione del cliente attraverso gli strumenti che saranno ritenuti i più opportuni (questionario, mystery guest, visite della Commissione di Valutazione e Garanzia, web/blog, ecc.);

- ad un miglioramento continuo, sia formativo che dell'atmosfera, del servizio, della struttura, anche tramite il confronto con gli altri aderenti e con la concorrenza;
- ad adeguarsi ai nuovi criteri individuati dalle revisioni periodiche del Disciplinare, entro i termini indicati;
- ad accettare il programma "Click & Solve" sia durante la visita della Commissione di Valutazione e Garanzia a seguito di richiesta di ingresso sia in altri momenti di verifica. Si tratta di una rapida rilevazione documentata da scatti fotografici che verranno sottoposti al gestore al termine della visita e rappresentano uno spunto di discussione per l'individuazione di un percorso di miglioramento e per la verifica del percorso effettuato.

## **ONERI FINANZIARI**

L'Aderente deve versare annualmente la Quota annua, calcolata come di seguito indicato:

strutture con un massimo di 5 camere o di 2 appartamenti	€100,00 + IVA
altre strutture	€300,00 + IVA

L'aderente è tenuto inoltre a mettere ogni anno a disposizione del Soggetto gestore un pernottamento gratuito per una persona.

Si obbliga infine a contribuire alla copertura delle spese relative all'attività di monitoraggio come indicato della successiva sezione Controllo della qualità.

L'aderente deve autorizzare il pagamento automatico delle quote annuali mediante Modello RID.

La quota annua deve essere versata entro trenta giorni dalla comunicazione di esito positivo dell'istruttoria ovvero, per il rinnovo annuale, entro il 31 marzo di ogni anno sociale. Il Soggetto gestore può autorizzare il pagamento della quota annua in diverse tranches.

In ragione del mese in cui è assegnato il Marchio, il nuovo associato versa la quota annua nella misura dei dodicesimi riferiti ai mesi mancanti alla fine dell'anno.

Il Soggetto gestore potrà aggiornare gli importi del rimborso spese di istruttoria entro il limite dell'indice annuale ISTAT dei prezzi al consumo delle famiglie.

## **COMMISSIONE DI VALUTAZIONE E GARANZIA**

La Commissione di Valutazione e Garanzia è composta da un numero minimo di 3 membri, scelti tra gli aderenti o tra riconosciuti esperti. Possono far parte della Commissione un funzionario del Servizio turismo della PAT e/o un collaboratore della Trentino spa e/o delle APT di ambito.

La Commissione di valutazione e garanzia dura in carica 3 (tre) anni, con possibilità di rinnovo, e comunque cessa dalle funzioni con la decadenza dell'Organo direttivo del Soggetto gestore.

La Commissione di Valutazione e Garanzia, sulla base del Disciplinare e degli indirizzi definiti dal Soggetto gestore, verifica le richieste di adesione al Marchio nonché valuta i casi di sospensione e di ritiro del Marchio.

La Commissione di Valutazione e Garanzia svolge anche un ruolo di consulenza e supporto e fornisce indicazioni operative e pareri ai richiedenti, sia in sede di sopralluogo che su specifica richiesta.

Le verifiche sono effettuate nel periodo di apertura dell'esercizio.

## **SOSPENSIONE E RITIRO DEL MARCHIO, RECESSO DELL'ADERENTE**

### **Sospensione e ritiro del Marchio**

Sia in caso di sospensione che di ritiro del Marchio, il soggetto coinvolto viene escluso immediatamente da tutti gli strumenti di comunicazione, esclusi quelli cartacei già pubblicati, previsti dal Sistema.

L'aderente non in regola con il pagamento della quota annua viene sospeso e non può partecipare ai momenti formativi e promozionali fino alla regolarizzazione dei pagamenti, da effettuarsi, previa diffida, entro i termini comunicati dal Soggetto gestore pena il ritiro del Marchio.

La sospensione può essere attivata su iniziativa del Soggetto gestore o su richiesta dell'aderente in caso di "sospensione temporanea dell'attività" o di "diminuzione temporanea dell'offerta ricettiva" comunicate al Comune di competenza, per lo stesso periodo o per periodi inferiori. La sospensione può essere altresì attivata da entrambi nel caso di cambio di gestione delle attività in gestione e questo per verificare la volontà della nuova gestione di mantenere il marchio e gli standard definiti dal Disciplinare. Qualora non esistesse la volontà, il marchio sarà ritirato.

Il Marchio è ritirato anche nel caso in cui l'aderente non rispetti i requisiti previsti dal Disciplinare. È altresì ritirato quando la Commissione di Valutazione e Garanzia verifichi la fondatezza di diffuse e perduranti segnalazioni di insoddisfazione da parte degli ospiti.

Il Marchio è ritirato quando l'aderente non partecipi, senza giustificato motivo, ai momenti di formazione organizzate dal Soggetto gestore, nonché nel caso di ritiro della delega bancaria di addebito automatico.

Il Soggetto gestore, previa comunicazione all'interessato, può decidere la sospensione anziché il ritiro del Marchio, se ritiene che sussistano le condizioni per un ripristino in tempi brevi della qualità, fissando un termine per il ripristino. Il mancato adeguamento entro tale termine comporta il ritiro del Marchio.

### **Recesso dell'aderente**

Attesa la natura del Sistema e l'impegno richiesto a ciascun aderente, in specie a tutela degli investimenti effettuati, l'aderente si impegna a rimanere nel Sistema per almeno tre anni, salva la facoltà di recedere per giusta causa. La facoltà di recesso si esercita tramite la trasmissione di lettera raccomandata A/R all'Organo direttivo del Soggetto gestore entro il 31 agosto e il recesso ha effetto a far data dal 1 gennaio dell'anno successivo. L'aderente dimissionario è comunque e sempre tenuto ad adempiere tutte le obbligazioni assunte fino alla esecutività del recesso e non ha diritto al rimborso della quota versata né all'abbuono di eventuali dodicesimi per il non godimento del Marchio nell'esercizio in corso.

# **REVISIONE PERIODICA DEL DISCIPLINARE**

## **Revisione del disciplinare**

Il Disciplinare, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità, può essere revisionato dal Soggetto gestore periodicamente.

I tempi di adeguamento ai nuovi criteri da parte degli aderenti al Marchio sono regolati con le modifiche al Disciplinare, mentre sono immediatamente esecutivi per i nuovi esercizi ricettivi.

## **REGOLE DI SERVIZIO, REGOLE STRUTTURALI ED ELEMENTI "ATMOSFERA"**

Per i requisiti necessari di adesione al Marchio si rimanda alla sezione "Criteri di adesione al Marchio". Si ricorda che tali requisiti devono essere mantenuti o migliorati nel corso di tutto il periodo di appartenenza al Sistema di qualità - marchio di prodotto CuoreRurale.

### **A) REGOLE DI ACCOGLIENZA**

La gestione e la cura dell'ospite devono essere seguite prima, durante e dopo il soggiorno dell'ospite.

#### **Prima dell'arrivo**

- Rendersi disponibili e reperibili prevedendo l'utilizzo di segreteria telefonica o trasferimento di chiamata;
- In caso di richiesta informazioni tramite posta elettronica è auspicabile una risposta entro massimo 12 ore;
- Indicare un alloggio alternativo, nel caso in cui l'esercizio fosse al completo o chiuso nel periodo richiesto, nelle vicinanze o comunque facilmente raggiungibile, dando priorità alle altre strutture aderenti al Sistema di qualità - marchio di prodotto CuoreRurale.

#### **Durante il soggiorno**

- Accogliere l'ospite mettendolo a proprio agio, preparando ad esempio un benvenuto con una bevanda e uno stuzzichino o una piccola degustazione con qualche prodotto locale e accompagnandolo in camera mostrando disponibilità e cordialità;
- Informare l'ospite sulle regole della casa indicando ad esempio la flessibilità d'orario, la gestione delle pulizie e la raccolta differenziata. Consegnare la teca personalizzata con le regole scritte della casa e della sostenibilità ambientale, la Scheda di Soddisfazione, i prezzi, la reperibilità del gestore e la depliantistica della località e del Trentino;
- Mettere a disposizione dell'ospite il libro/diario dell'ospite per raccogliere suggerimenti e spunti di miglioramento;
- Compatibilmente con i propri impegni mettersi a disposizione dell'ospite per eventuali escursioni nei luoghi vicini;

- Rendersi disponibile nel dare informazioni e spiegazioni sui prodotti del territorio e le loro peculiarità, nonché sull'ubicazione dei servizi pubblici esistenti sul territorio (farmacia, ambulatorio medico, orario mezzi pubblici, strutture sportive ecc);
- Somministrare la prima colazione e, ove previsti, i pasti, prevalentemente con prodotti trentini. Per assecondare tutti i gusti l'offerta della colazione deve riguardare sia prodotti dolci che salati. Durante la somministrazione presentare i prodotti utilizzati, illustrandone le caratteristiche e le proprietà. Tenere presente che la prima colazione e, ove prevista, la somministrazione di pasti, costituiscono un momento importante per stabilire un buon rapporto con l'ospite e approfondire la sua conoscenza.

## **Dopo la partenza**

- Cercare di fidelizzare il cliente nei giorni successivi la partenza ad esempio inviando una mail di ringraziamento per aver scelto la struttura allegando una ricetta o una foto che ricordino il soggiorno. Importante in questo caso è non utilizzare questo come mezzo di comunicazione di prezzi e/o promozioni.

## **B) REGOLE STRUTTURALI**

### **Esterno della struttura**

- Le parti esterne della struttura devono risultare curate, pulite ed in buono stato di manutenzione, abbellite con piante e/o fiori, con l'obiettivo di rendere interessante e attraente anche un esterno e un edificio che potrebbero presentarsi in qualche caso anonimi e privi di qualsiasi caratteristica di tipicità (sia nella tipologia edilizia che nell'uso dei materiali);
- Mettere a disposizione dell'ospite un parcheggio privato, coperto o recintato, o indicare un posto sicuro, nelle vicinanze dell'abitazione, dove poter lasciare l'automobile (o altro mezzo);
- La struttura deve essere facilmente raggiungibile mediante il giusto posizionamento della segnaletica stradale e dell'insegna dell'esercizio.

### **Interno della struttura**

Le parti interne della struttura (camere, appartamenti, bagni, spazi comuni, angolo colazione e/o ristorazione) devono risultare luminose, curate e pulite. E' importante personalizzare l'arredo ed il corredo.

- Le unità abitative (camere) devono essere almeno di 14 mq intese come camera doppia (elevate di 4 m<sup>2</sup> nel caso di terzo letto e tenuto conto di particolari deroghe di legge). Le camere, devono essere dotate di letto, comodo e tavolo adeguatamente illuminati, attaccapanni, ripiano dove appoggiare le valigie, armadio, cestino per i rifiuti. Prevedere alcuni cuscini e coperte extra. Il letto e il materasso dovranno essere di ottima qualità tali da evitare qualsiasi disturbo del sonno.
- L'arredo ed il corredo della casa, delle camere e dei bagni devono essere puliti, curati, personalizzati, coordinati ed in tessuti naturali.
- È utile mettere a disposizione degli ospiti uno spazio comune coperto dove poter trascorrere liberamente il proprio tempo in un ambiente confortevole e rilassante. È altresì

auspicabile la presenza in questo spazio comune di alcuni confort quali poltrone, tv, libri, accesso internet, apposito angolo per la preparazione di bevande calde (the, tisane, camomilla ecc.).

- Per valorizzare il concetto di familiarità e ruralità dell'accoglienza è consigliabile, dove possibile, mettere a disposizione uno spazio dentro e fuori la struttura a misura di bambino dotato di giochi e idonee attrezzature.

## C) ELEMENTI “ATMOSFERA”

REQUISITI		Totalmente Inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Eccellente
1	Pulizia				
2	Cura ambienti e dettagli e grado di manutenzione della struttura				
3	Coerenza della struttura con il target				
4	Coerenza delle attività proposte con la filosofia del Marchio				
5	Gentilezza/professionalità (competenza e preparazione) del personale				

N. B. “atmosfera”: quegli elementi che non essendo solo strutturali non possono essere esaurientemente codificati.

## D) SERVIZI

- Predisporre un **punto informativo** visibile ed accessibile, contenente depliantistica dell'ambito e del Trentino, in rapporto al tipo di offerta della struttura e alla stagionalità, inoltre libri sul territorio (anche in lingua straniera).
- Creare un **angolo/vetrina** con esposizione dei prodotti, locali e trentini, e l'indicazione di chi li produce in zona. Esporre inoltre i prodotti delle altre aziende che partecipano al Sistema di qualità - marchio di prodotto CuoreRurale e alla rete costituita da altri produttori e aziende sul territorio.
- Utilizzare **opere di artigiani e artisti locali**, che possono essere utilmente impiegati anche come arredo per personalizzare i diversi spazi, a testimonianza delle espressioni artistiche e culturali della località.
- È auspicabile la conoscenza di almeno una **lingua straniera** e l'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche.
- Agevolare i **trasporti dell'ospite**, mettendo a disposizione delle biciclette oltre che gli orari dei servizi pubblici e rendersi disponibili a riceverli o riaccompagnarli alla più vicina fermata dei mezzi pubblici nel caso gli ospiti non siano automuniti e la struttura non sia facilmente accessibile.
- Creare una **rete locale** con altri soggetti di particolare interesse operanti in loco, non solo per quanto riguarda l'offerta di prodotti, ma anche di servizi come guide alpine e turistiche, esperti di particolari sport o attività, con cui organizzare sul territorio serate informative e laboratori artigianali, ed enti o associazioni con cui attivare convenzioni (es.

piscine comunali, centri sportivi, ristoranti) e organizzare visite a musei, ecomusei, malghe, mulini ecc.

## **E) SOSTENIBILITÀ**

### **Sostenibilità ambientale**

Tenuto conto del rispetto della normativa vigente in relazione agli scarichi (autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura, nelle acque o nel suolo), ed alle emissioni (denuncia impianti termici, manutenzioni periodiche di caldaie, generatori ecc.), il gestore si impegna a seguire le buone regole indicate nella Carta della Sostenibilità Ambientale allegata al presente Disciplinare.

In considerazione del fatto che molta clientela, in particolare italiana ha una scarsa sensibilità alle tematiche ambientali, le misure di risparmio adottate andranno portate loro a conoscenza e spiegate. Solo così facendo il cliente potrà comprendere ed eventualmente apprezzare le scelte fatte.

In sintesi è indispensabile prestare una particolare attenzione all'ambiente attraverso l'utilizzo di fonti di energia rinnovabili e di risparmio energetico, idrico e delle risorse scarse.

- Acqua: riciclo dell'acqua piovana, riduzione del flusso doccia e dei rubinetti, acqua naturale in brocca;
- Energia: pannelli solari, lampadine a basso consumo, crepuscolari, termostati autonomi nelle camere, finestre isolanti ed altri sistemi di isolamento;
- Materiali: detersivi ad alta biodegradabilità, sistemi di dosaggio automatico della lavastoviglie, privilegiare l'acquisto di prodotti con pochi imballaggi, evitare il più possibile (meglio ancora eliminare) confezioni monodose e gli "usa e getta" (dai bagni alla ristorazione).
- Rifiuti: promuovere la raccolta differenziata, mettendo a disposizione dell'ospite i vari bidoncini (se non nelle camere, almeno nelle zone comuni o in un luogo esterno alla struttura chiaramente indicato e accessibile agli ospiti);
- Inoltre: utilizzare carta riciclata; prevedere il cambio della biancheria da bagno e da letto almeno due volte in settimana, oltre che ad ogni cambio dell'ospite, sensibilizzando e responsabilizzando l'ospite per il cambio della biancheria a richiesta; fornire informazioni sulla mobilità pubblica.

### **Sostenibilità economica**

- Utilizzare i prodotti locali e trentini nella preparazione delle colazioni e, ove presente, nella somministrazione di pasti.

### **Sostenibilità socio culturale**

- Valorizzare le tradizioni e le produzioni locali, utilizzando le risorse del territorio.

# **CONTROLLO DELLA QUALITA'**

## **Monitoraggio della soddisfazione**

Le verifiche finalizzate al controllo del mantenimento della qualità dichiarata e verificata al momento dell'assegnazione del Marchio riguardano il mantenimento dei requisiti previsti dal presente Disciplinare e, in modo particolare, l'attività svolta e la partecipazione ai momenti di formazione/aggiornamento.

L'aderente si impegna a rilevare costantemente la soddisfazione del cliente mettendo a sua disposizione un questionario di soddisfazione che verrà poi consegnato al Soggetto gestore per una corretta analisi dei dati. I risultati saranno poi messi a disposizione dell'associato.

Il Soggetto gestore, oltre ad una costante rilevazione della soddisfazione del cliente, può decidere di adottare diverse modalità per effettuare il monitoraggio della qualità degli aderenti. Le verifiche possono essere svolte, ad esempio, tramite:

- autocertificazione da effettuarsi annualmente e per ogni aggiornamento di servizi e di struttura, in cui ogni aderente dichiara di aver mantenuto la qualità verificata al momento dell'adesione al Marchio e/o le modifiche intervenute;
- visite a campione organizzate dal Soggetto gestore;
- visite di Mystery Guest;
- altre modalità decise dal Soggetto gestore.

Il controllo del mantenimento della qualità viene effettuato a partire dal momento dell'adesione al Sistema.

## **Oneri finanziari**

Le spese relative all'attività di monitoraggio sono a carico del Soggetto gestore. L'aderente partecipa a tali spese nei casi e nelle modalità seguenti:

- visite effettuate dal Mystery Guest: a carico del Soggetto gestore per la parte riguardante i compensi e a carico dell'aderente per quanto riguarda le spese vive.

## **UTILIZZO DEL LOGO**

Obbligo per i partecipanti di rendere visibile l'appartenenza al Sistema e di inserire il Logo in tutti gli strumenti di comunicazione decisi dal Soggetto gestore.

Sono attribuiti al Soggetto gestore tutti i poteri di controllo, di monitoraggio, di sanzione collegati al corretto utilizzo del Logo.

## **POLITICA TARIFFARIA**

Gli aderenti si impegnano a concordare e ad aderire a principi tariffari per quanto possibile omogenei.

## **ALTRE DISPOSIZIONI**

Il Soggetto gestore può assegnare direttamente il marchio di prodotto agli esercizi che hanno partecipato in modo attivo al progetto di formazione del presente marchio nel corso degli anni 2005-2007.

## **NOTA**

Al momento dell'ideazione, la proprietà e la gestione del Marchio è dell'Associazione "Una famiglia per l'accoglienza rurale di qualità" costituita il 19 luglio 2007 da 22 esercizi ricettivi e che ha sede in località Maso Pomaroli 7 – 38030 Palù di Giovo.

Per ogni informazione rivolgersi a Trentino S.p.A., Via Romagnosi 11, telefono 0461-219500