# SISTEMA DI ADESIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI TURISTICI ALLA CARTA EUROPEA DEL TURISMO SOSTENIBILE - ALLEGATO 6

## *REGOLAMENTO PER LA VALUTAZIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI TURISTICI NELLE AREE PROTETTE COINVOLTE NELLA CETS – PARTE 2 –*

## 1 Premessa

Il presente regolamento è relativo alla fase di valutazione degli Operatori Economici Turistici coinvolti nella CETS - Parte 2 e stabilisce le modalità di organizzazione delle valutazioni e sopralluoghi nelle Aree Protette italiane certificate, attenendosi alla metodologia Italiana ed alle linee guida di EUROPARC Federation.

Il regolamento contiene le indicazioni per l'individuazione dei Valutatori e per l'organizzazione e la realizzazione delle visite di valutazione degli operatori economici turistici coinvolti in una Area Protetta e condotte da un esperto nominato ed autorizzato da una Area Protetta diversa.

Il regolamento viene sottoscritto dall'Area Protetta e da Federparchi Europarc Italia.

Il regolamento persegue l'obiettivo della CETS – Parte 2 ovvero quello di rafforzare il legame, la collaborazione e di ampliare la conoscenza reciproca tra le Aree Protette e gli Operatori Economici Turistici coinvolti.

Il regolamento istituisce e comprende anche la lista aggiornata delle Aree Protette coinvolte e degli esperti Valutatori.

## 2 Definizioni e contesto di riferimento

La **Carta Europea per il Turismo Sostenibile (CETS)** è un processo che si basa su un impegno e un accordo volontario tra gli attori coinvolti nello sviluppo turistico, al fine di mettere in pratica una strategia locale a favore di un turismo sostenibile. La sua implementazione è organizzata in tre parti:

- Nella **Parte 1** è l'Area Protetta che richiede e riceve il riconoscimento della CETS da EUROPARC Federation, con l'accordo degli operatori economici turistici e di altri attori locali.
- Nella **Parte 2**, operatori economici turistici possono essere accreditati nel processo CETS da parte delle Aree Protette già in possesso della Parte 1.
- Nella **Parte 3**, le agenzie di viaggio, tour operator o strutture assimilabili, possono aderire alla Carta Europea del Turismo Sostenibile.

Il **Turismo Sostenibile** è definito come qualsiasi forma di sviluppo, gestione o attività turistica che rispetti le risorse naturali, culturali e sociali, e che contribuisca in maniera positiva ed equa allo sviluppo economico e al benessere delle persone che vivono, lavorano o soggiornano nelle Aree Protette. L'impegno degli operatori economici turistici locali è fondamentale per lo sviluppo e la gestione efficace del turismo sostenibile. Esse devono essere

rappresentate nel Forum CETS ed essere coinvolte nella preparazione e attuazione della Strategia generale e del Piano delle Azioni.

Per ciò che riguarda il **ruolo delle Aree Protette nella CETS – Parte 2**, la metodologia CETS prevede che queste possano coinvolgere gli operatori economici turistici locali – intese come *"qualsiasi organizzazione, indipendentemente dalla sua forma giuridica, sia un organismo pubblico o privato, che sviluppi prodotti e servizi per turisti e per la comunità locale e che partecipi alla strategia di turismo sostenibile dell'area protetta che aderisce alla Carta"*[1] - nel processo CETS attraverso il rilascio di una certificazione diretta ed autonomamente conferita dalla stessa Area Protetta.

Ogni Area Protetta, definisce e adotta ufficialmente un **Sistema di Adesione della CETS - Parte 2** ed è l'unico soggetto che ha il potere, autonomo ed insindacabile, di certificare gli operatori economici turistici, nel rispetto della metodologia italiana e del disciplinare "vigente" nell'Area Protetta. Il disciplinare è ritenuto "vigente" se è approvato, a scala nazionale, da Federparchi e a scala locale è adottato dall'Ente gestore dell'Area Protetta.

La metodologia da applicare per l'implementazione della Parte 2 CETS è stata definita da Federparchi, garantendone la coerenza con la metodologia Europea, definita da Europarc Federation.

**Federparchi** è responsabile dell'approvazione del disciplinare che viene definito (partendo da modelli generali nazionali) e adottato da parte delle singole Aree Protette. L'approvazione avviene per mezzo di una delibera di Giunta Esecutiva di Federparchi alla quale lo staff tecnico di Federparchi fornisce elementi di giudizio per la valutazione dei disciplinari adattati.

**Europarc Federation** ha definito un metodo indicativo per l'applicazione nelle Aree Protette, ma non svolge nessun ruolo di controllo nel processo di certificazione della CETS - Parte 2 e richiede annualmente, a tutte le proprie sezioni nazionali, il numero e la lista degli operatori economici turistici certificati.

Nell'ambito della metodologia definita per l'Italia è stata sottolineata l'esigenza di promuovere la collaborazione fra le diverse aree CETS affinché la Carta divenga una piattaforma di collaborazione e scambio fra realtà diverse accomunate da strategie di gestione e promozione locale simili. Per tale motivo è stato deciso di coinvolgere le Aree Protette in possesso della Certificazione nei processi di verifica "incrociata" nei confronti di altre Aree Protette al momento della certificazione di operatori locali.

Al fine di svolgere questo ruolo, viene individuata la figura del **Valutatore CETS - Parte 2**; i responsabili CETS delle Aree Protette sono le figure che naturalmente possono essere coinvolte nello svolgimento di questo ruolo, purché opportunamente formate.

## 3 Il ruolo del Valutatore CETS – Parte 2

Contrariamente a quanto avviene nel caso dei Verificatori CETS individuati ed incaricati da Europarc Federation per la verifica della Parte 1, il Valutatore della Parte 2 - messo a disposizione da un'Area Protetta – non ha nessun potere di certificazione o veto, ma rappresenta un esperto competente sulla CETS, sul Turismo nei Parchi e su argomenti legati ai processi di certificazione in grado di dare suggerimenti e consigli all'Area Protetta che lo ospita e agli operatori economici turistici locali. Il parere del Valutatore non è vincolante per l'Area Protetta, ma deve essere tenuto in grande considerazione proprio in virtù della competenza maturata attraverso, principalmente, il lavoro svolto nell'Area Protetta di propria competenza.

[1] Per la definizione estesa si può fare riferimento al punto 3.2 del documento: "Sistema di adesione degli operatori economici turistici alla carta europea del turismo sostenibile nelle aree naturali protette" di cui a questo allegato.

L'approccio metodologico di verifica che viene adottato è quello della Valutazione fra Pari (*Peer Review*).

Il compito del Valutatore consiste nell'effettuare dei sopralluoghi, eventualmente accompagnato dall'Ente gestore dell'Area Protetta nella figura del corrispondente Responsabile CETS, presso gli operatori economici turistici individuati per la certificazione. Nel corso della visita, il suo ruolo è quello di comprendere se il disciplinare è applicato in maniera completa e se è possibile migliorare il rapporto di collaborazione fra Operatori Economici Turistici e Area Protetta. Inoltre, può segnalare attività di relazione e di rete praticabili al fine di migliorare il funzionamento e gli scambi all'interno del network delle Aree CETS italiane.

Il principale interlocutore del Valutatore è l'Ente gestore – nelle figure del Responsabile CETS, del Direttore e/o del Presidente - che, sulla base dei suggerimenti del Valutatore, potrà migliorare la propria collaborazione con i singoli operatori economici turistici coinvolti nella Parte 2 e potrà incrementare le opportunità di scambio e collaborazione con altre Aree Protette CETS in Italia ed Europa.

Poiché il Valutatore deve avere competenze in tema CETS (che possono essere acquisite in via autonoma ed esperienziale), ma anche sui processi e le tecniche di valutazione e certificazione, è importante che questo abbia partecipato ad un apposito percorso di formazione riguardante i contenuti e le competenze da possedere.

Federparchi Europarc Italia è responsabile della formazione continua dei Valutatori, attraverso l'organizzazione di incontri specifici. Le figure dei Valutatori, auspicabilmente, dovrebbero coincidere con quelle dei responsabili CETS delle diverse Aree Protette, in modo da avere competenze complementari e sinergiche.

Federparchi, essendo il soggetto responsabile della corretta applicazione della metodologia a livello nazionale, è anche responsabile della individuazione, adottando criteri espliciti, del Valutatore più adatto in funzione dei diversi contesti locali e delle tipologie di operatori coinvolti. Inoltre, supporta l'organizzazione dei momenti di valutazione sul campo.

Le caratteristiche principali richieste al Valutatore da parte di Federparchi riguardano i tre approcci da mantenere durante la visita ispettiva:

- **Approccio tecnico**: il Valutatore deve dimostrare una adeguata conoscenza specifica per quanto riguarda i requisiti presenti nel Sistema di Adesione della CETS Parte2;
- **Approccio proattivo**: il Valutatore deve saper comprendere e gestire l'attività di valutazione in rapporto alle caratteristiche ed ai limiti dei singoli operatori economici turistici, senza però snaturare il sistema;
- **Approccio propositivo**: il Valutatore deve portare in dote la propria esperienza come responsabile CETS per diffondere delle buone pratiche che potrebbero fornire spunti di miglioramento per gli operatori economici turistici valutati.

Nel quadro dell'applicazione del Sistema di Adesione CETS – Parte 2, il Valutatore è chiamato a valutare da un lato il rispetto dei requisiti obbligatori definiti dal Disciplinare, dall'altro l'adeguatezza del Piano d'Azione triennale che deve mirare al miglioramento delle performance degli operatori economici turistici in particolare negli ambiti in cui è più debole.

Il lavoro del Valutatore viene svolto seguendo le linee guida contenute nel Dossier di Valutazione (Annesso 1) che viene successivamente trasmesso a Federparchi per il prosieguo dell'iter di registrazione.

Al Valutatore spetta poi il compito di valutare, al momento del rinnovo triennale, il mantenimento delle condizioni che hanno determinato il conseguimento della CETS – Parte 2 e l'efficacia del Piano d'Azione triennale nel conseguire gli obiettivi di miglioramento della gestione del turismo sostenibile che l'operatore economico si era

preposto.

## 4 Gli impegni per la valutazione CETS – Parte 2

L'Ente gestore dell'Area Protetta in possesso della CETS - Parte 1, e che intende intraprendere la Parte 2, individua un proprio dipendente o collaboratore, auspicabilmente il responsabile CETS, al fine di svolgere il ruolo di Valutatore.

L'Ente gestore può individuare anche più di un esperto al proprio interno in funzione delle competenze disponibili; inoltre, l'Area Protetta può, autonomamente ed insindacabilmente, revocare i nominativi forniti ma si impegna all'individuazione di sostituti da inserire nella Lista.

L'Area Protetta si impegna ad autorizzare il Valutatore affinché possa mettere a disposizione la propria professionalità per svolgere la fase di valutazione del processo in una differente Area Protetta in funzione delle caratteristiche necessarie (tipologia degli operatori, caratteristiche del Parco, ...). L'Area Protetta si impegna ad autorizzare il Valutatore a svolgere missioni finalizzate alla formazione, nonché quelle relative alla valutazione.

In generale, i costi della valutazione (trasferta e costi di permanenza) sono a carico dell'Ente di cui il Valutatore è dipendente o collaboratore. Nel caso di valutazione presso il proprio territorio, l'Area Protetta "ospitante" si impegna a mettere a disposizione del Valutatore tutte le risorse disponibili (foresteria, mezzi di trasporto, ...) in modo da contenere i costi per l'altro Ente.

È possibile prevedere accordi diversi relativamente ai costi in funzione delle esigenze ed opportunità puntuali.

Federparchi mantiene ed aggiorna annualmente una lista di potenziali Valutatori, afferenti alle diverse Aree Protette coinvolte nella CETS - Parte 2. La Lista Nazionale dei Valutatori CETS - Parte 2 è pubblica ed è consultabile sul sito internet di Federparchi.

Le aree protette si impegnano a comunicare a Federparchi il nominativo del Valutatore incaricato e a inviare, tramite posta elettronica certificata, richiesta di inserimento nella Lista Nazionale dei Valutatori CETS Parte 2, nonché un suo breve *curriculum vitae*.

Con la sottoscrizione del presente Regolamento, l'**Ente gestore dell'Area Protetta** si impegna, in particolare, a:

- individuare e nominare un proprio dipendente o collaboratore per il ruolo di Valutatore CETS - Parte 2;
- inviare richiesta di inserimento nella Lista Nazionale dei Valutatori e CV dello stesso a Federparchi Europarc Italia;
- autorizzare alla missione il proprio Valutatore per lo svolgimento dei sopralluoghi presso altre Aree Protette;
- coprire i costi di trasferta del Valutatore, qualora non disposto diversamente;
- informare tempestivamente Federparchi, attraverso comunicazione scritta, di eventuali variazioni dei nominativi dei Valutatori afferenti all'Area stessa.

**Federparchi** assume i seguenti compiti:

- garantire l'uniformità del sistema a livello nazionale, e la sua validità, attraverso la definizione e l'aggiornamento del Sistema di Adesione Nazionale come livello minimo di applicazione per le Aree Protette italiane;

- coordinare e monitorare l'evoluzione e la diffusione del sistema nelle Aree Protette italiane fornendo la documentazione necessaria, assistenza tecnica su richiesta ed in base ad accordi specifici e facilitando i contatti tra le Aree Protette per supporto, assistenza reciproca e scambio di esperienze;
- mantenere ed aggiornare la Lista Nazionale dei Valutatori CETS - Parte 2;
- gestire il processo di assegnazione, a rotazione, dei Valutatori per la valutazione iniziale o di rinnovo della Parte 2 in funzione delle diverse competenze ed esigenze tecniche locali;
- raccogliere i Dossier di Valutazione compilati dai Valutatori e decidere riguardo l'assegnazione della certificazione, la richiesta di integrazioni o la sua negazione, inviando le proprie evidenze finali al Parco certificatore.
- organizzare, annualmente o in base alle diverse esigenze del Sistema, il corso di formazione per Valutatori CETS – Parte 2 rivolto ai Responsabili CETS delle singole Aree Protette.
- garantire la presenza di una figura di riferimento per tutti gli aspetti legati alla CETS

## 5 Iter per l'ottenimento ed il rinnovo della CETS – Parte 2

L'iter di concessione del riconoscimento CETS è articolato, complessivamente, nelle seguenti fasi:

1) **Richiesta di assegnazione della Certificazione e percorso di adesione.** L'Ente Gestore, in possesso della CETS Parte 1, avvia formalmente il processo di applicazione della CETS Parte 2 nell'Area CETS di propria competenza e ne dà comunicazione agli operatori economici locali. Gli operatori economici turistici interessati e coinvolti nel Forum CETS locale, prendono contatto con l'Ente Gestore dell'Area Protetta per avviare il percorso di adesione. Durante un primo incontro, i candidati saranno informati riguardo i requisiti per l'ottenimento dell'attestazione e la documentazione necessaria.
2) **Adattamento e adozione del Sistema di Adesione**. L'Ente gestore adatta il modello del Sistema fornito da Federparchi, anche in funzione delle esigenze emerse nei contatti con gli operatori, eventualmente individuando requisiti più stringenti da applicare localmente. Federparchi verifica la coerenza del Sistema di Adesione con il modello e nel contesto nazionale e, in caso di parere positivo, lo approva tramite delibera di Giunta. L'Ente gestore dell'Area Protetta adotta quindi, per il proprio territorio, il Sistema di Adesione CETS Parte 2.
3) **Definizione dei Programmi di Azione della CETS Parte 2.** Applicando il Sistema di Adesione adottato dall'Ente, ogni operatore economico interessato elabora, con il supporto dell'Ente Gestore, un proprio programma di Azione triennale, coerente con il Piano di Azione CETS Parte 1 e con il Sistema di Adesione Locale per la CETS Parte 2, vigenti nell'Area Protetta.
4) **Valutazione dei Programmi di azione degli operatori economici.** Ogni Area Protetta, dopo aver raccolto le candidature definitive e i relativi Programmi, comunica il numero degli operatori economici alla Federparchi in modo da pianificare l'attività di valutazione. La valutazione viene svolta dal personale di un altro Parco certificato CETS, opportunamente formato. Ai fini della corretta applicazione della metodologia, il Valutatore ha facoltà di richiedere all' operatore economico eventuali ulteriori dettagli o integrazioni, e, quindi, invia copia del Dossier di Valutazione a Federparchi. Al termine della visita, il

Valutatore compila – per ogni operatore economico valutato – il Dossier di Valutazione con le evidenze dell'esame, le eventuali prescrizioni o suggerimenti e il proprio giudizio conclusivo riguardo i contenuti del Programma di Azione CETS – Parte 2. In caso di prescrizione segnalata dal Valutatore, l'Ente può concedere ugualmente la certificazione all'azienda ma dovrebbe impegnarsi, entro un tempo stabilito, a controllare che i motivi della prescrizione non persistano. Il suggerimento, invece, rappresenta un consiglio, di applicazione facoltativa, con finalità di stimolo ad un ulteriore miglioramento; in questo caso l'Ente si impegna a stimolare l'operatore economico a procedere con il loro accoglimento.

5) **Controllo della applicazione della metodologia di Valutazione.** Federparchi, dopo aver riscontrato che metodologia è applicata in modo corretto comunica, per via scritta, all'Ente gestore la regolarità dello svolgimento e dei risultati della Valutazione e gli invia i Dossier finale con la lista degli operatori valutati indicando quelli potenzialmente meritevoli della certificazione CETS Parte 2; tale lista viene approvata tramite delibera di Giunta di Federparchi.
6) **Convalida della certificazione.** l'Ente Gestore dell'Area Protetta, dopo aver ricevuto l'esito del controllo della Valutazione da Federparchi, valuta le evidenze riportate dal Valutatore nei Dossier di Valutazione ed esprime parere sull'assegnazione, o meno, della CETS – Parte 2. L'Ente Gestore può richiedere eventuali ulteriori integrazioni che l'operatore economico turistico dovrà presentare all'Ente Parco per l'ottenimento della certificazione. L'Ente Gestore predispone una scheda di sintesi delle decisioni riguardo gli operatori economici che hanno ottenuto esito positivo che potrà essere ufficialmente convalidata attraverso una Deliberazione del proprio Consiglio Direttivo o altro strumento ritenuto adatto.
7) **Consegna della certificazione.** Gli esiti della valutazione vengono comunicati agli operatori economici candidati che vengono quindi invitati, se possibile nel corso di un evento pubblico, a sottoscrivere l'Accordo di Collaborazione e ricevere il Certificato di Adesione, controfirmato dal Presidente dell'Ente Parco. Il modello di Certificato deve essere approvato da Federparchi e conforme all'esempio riportato in Annesso 2 del presente regolamento.
8) **Rinnovo della certificazione.** Alla scadenza del triennio di validità della certificazione, gli operatori economici potranno chiedere di rinnovare la Certificazione tramite la presentazione di un Programma di azione aggiornato. Qualora l'Ente gestore non ritenga di aggiornare, a sua volta, il Sistema di Adesione locale (punto "2"), l'iter si ripeterà a partire dal precedente punto "3". Gli operatori saranno quindi sottoposti ad un nuovo controllo da parte di un Valutatore selezionato da Federparchi che valuterà, in questo caso, lo stato di completamento del precedente Programma di Azione ed il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti dal Sistema di Adesione vigente nell'Area.

## 6 Durata e rinnovo dell'accordo

Il presente accordo ha la validità di **tre anni** dalla data della firma.

Luogo e data

Per l'Area Protetta:

**Il Presidente**
*Firma e timbro*

Firmato digitalmente da
**LIBORIO BLOISE**
C = IT

Per Federparchi Europarc Italia:

**Il Presidente**
*Luca Santini*

Firmato digitalmente da: Luca Santini
Data: 18/06/2026 11:22:04

Il presente atto è firmato digitalmente ai sensi del D.P.R.: 28 dicembre 2000, n.445 e del D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82 e norme collegate. Detta modalità sostituisce il cartaceo e la firma autografa.

**Annesso 1** - CARTA EUROPEA PER IL TURISMO SOSTENIBILE - PARTE 2

# *Dossier di Valutazione*

***Dati dell'operatore economico turistico:*** ***Data:*** _____

Tipologia: _____

Nome: _____

Indirizzo: _____

E-mail: _____

***Tipo di valutazione:***

€ *Certificazione*

€ *Rinnovo*

***PARTECIPANTI ALL'INCONTRO***

| Nome e Cognome | Funzione |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |

***REQUISITI OBBLIGATORI VERIFICATI A CAMPIONE***

| Rif. SdAL | Evidenza |
|---|---|
| O.1 | |
| O.2 | |
| O.3 | |
| O.4 | |
| O.5 | |
| O.6 | |
| O.7 | |
| O.8 | |
| O.9 | |
| O.10 | |

| Ambito | Punti di Forza | Punti di Debolezza |
|---|---|---|
| *Offerta turistica Collaborazione con il Parco* | | |
| *Comportamento ambientale* | | |
| *Sviluppo locale Conservazione del patrimonio* | | |

## *PIANO D'AZIONE*

| Ambito | Impegno | Anni | | |
|---|---|---|---|---|
| *Offerta turistica Collaborazione con il Parco* | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| *Comportamento ambientale* | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| *Sviluppo locale Conservazione del patrimonio* | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

***Triennio precedente (da compilare solo in caso di rinnovo)***

| Ambito | Impegno | Raggiunto | |
|---|---|---|---|
| *Offerta turistica Collaborazione con il Parco* | | SI | NO |
| | | SI | NO |
| | | SI | NO |
| *Comportamento ambientale* | | SI | NO |
| | | SI | NO |
| | | SI | NO |
| *Sviluppo locale Conservazione del patrimonio* | | SI | NO |
| | | SI | NO |
| | | SI | NO |

| *PRESCRIZIONI* | *SUGGERIMENTI* |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |

***GIUDIZIO SINTETICO DELLA VALUTAZIONE***

| Positivo | Negativo | Necessarie integrazioni |
|---|---|---|

***GRUPPO DI VALUTAZIONE***

| |
|---|
| |

**nnesso 2** - CARTA EUROPEA PER IL TURISMO SOSTENIBILE - PARTE 2

## *Esempio targa certificazione per operatori ed aziende*

