



OSPITALITÀ ITALIANA

*DISCIPLINARE PER LA QUALIFICAZIONE
DEI RIFUGI*

Indice

1	Scopo.....	3
2	Campo di applicazione.....	3
3	Requisiti	3
3.1	Qualità del servizio	3
3.2	Identità.....	6
3.3	Notorietà.....	7
3.4	Promozione del territorio	7
4	Requisiti KO.....	7
5	Requisiti “minus”	8
6	La valutazione dei requisiti.....	8
6.1	Punteggio minimo.....	8
7	Rating	9
7.1	Opzione mystery audit.....	9
7.2	Distinzione green.....	10

1 Scopo

Il disciplinare definisce i requisiti per il rilascio del marchio Ospitalità Italiana al fine di qualificare e valorizzare le strutture che fanno della qualità, della distintività, del binomio destinazione - prodotto turistico, gli elementi centrali della propria offerta.

Il disciplinare prevede un sistema finalizzato ad esaminare i rifugi su livelli multipli di valutazione in relazione alle seguenti macro-aree:

- **qualità del servizio:** esprime il livello di qualità del servizio offerto attraverso l'esame di molteplici requisiti che vanno dall'accoglienza fino alla trasparenza, dall'attenzione al cliente, alla qualificazione del personale impiegato;
- **identità:** esprime la coerenza della struttura rispetto a come si propone alla clientela a partire dalle informazioni fornite ai clienti attraverso i diversi strumenti (sito, social, insegna, etc.);
- **notorietà:** esprime i riconoscimenti che la struttura ha ottenuto dai social, dalle guide, la sua reputazione, il gradimento da parte della clientela;
- **promozione del territorio:** rappresenta la capacità del rifugio di raccontare il territorio / territori in coerenza con la sua identità e con la proposta gastronomica.

Nell'ambito delle suddette macro-aree sono indicati dei requisiti "green", il cui soddisfacimento consente alla struttura di acquisire uno specifico riconoscimento.

2 Campo di applicazione

Il disciplinare si applica ai rifugi che intendono puntare sulla qualità del servizio, sulla coerenza della proposta erogata (informazioni, ambienti, etc.) e sulla capacità di promuovere il territorio (locale/nazionale).

3 Requisiti

3.1 Qualità del servizio

1. La struttura mette a disposizione tramite il proprio sito web indicazioni chiare, complete, sull'accessibilità al rifugio e sui servizi (itinerario, mappe, categoria CAI, periodo di apertura, servizi, posti letto, livello di accessibilità, orario e mezzi di trasporto pubblico se disponibili, modalità di prenotazione, mezzi di pagamento, copertura telefonica e tipo di operatore - es. Tim, Vodafone, etc. - informazioni sulla sicurezza, informazioni sul territorio, link ad altri siti del territorio).
2. La struttura dispone di un sito web proprio ben configurato, sito responsive, ben strutturato ed intuitivo/facilmente navigabile.
3. Il sito web è disponibile almeno in altre due lingue oltre all'italiano.
4. Sono disponibili diversi mezzi di prenotazione quali telefono, fax, posta elettronica ed è attiva una segreteria telefonica o è indicato un numero diverso da quello del rifugio dove contattare il gestore.
5. La struttura gestisce in maniera sistematica i commenti derivanti da tutti i social ed portali web ove presente (Instagram, Facebook, Twitter, TripAdvisor, Booking).
6. All'inizio del sentiero è posto un pannello d'insieme che inquadri la zona e riporti le informazioni sul rifugio (numeri di utilità, grado di difficoltà, periodo di apertura e chiusura, grado di copertura telefonica, tempi di percorrenza...), ben visibile dai fruitori, fissato su strutture idonee (bacheche in legno o di altro materiale, muri di edifici, ecc.) ed evitando soluzioni precarie, instabili o non rispettose dell'ambiente (ad es. fissaggio ad alberi),

realizzato con materiali idonei alla posa all'esterno, resistenti agli agenti atmosferici ed ai raggi UV.

7. La zona parcheggio è ben segnalata ed è in buone condizioni.
8. Il sentiero è segnalato con segnaletica verticale posizionata in corrispondenza dei bivvi e dei punti più significativi che segnala dati essenziali quali le diverse destinazioni, i tempi di marcia, il numero dei sentieri, i toponimi e le quote e segnaletica orizzontale ossia segnavia bianco/rossi realizzati in vernice lungo il sentiero, posti nelle immediate vicinanze dei bivvi ed ogni 5/10 minuti di cammino in salita, se il sentiero è evidente, altrimenti a distanza più ravvicinata, rispettando le caratteristiche ambientali dei luoghi. Deve essere visibile per entrambi i sensi di marcia.
9. Il sentiero/strada è in buone condizioni di manutenzione e pulito (non ci sono rami sporgenti, i passaggi esposti sono in sicurezza, assenza di rifiuti, etc.).
10. Le segnalazioni permettono una facile individuazione del rifugio.
11. In caso di rifugio accessibile a persone con ridotte o impedito capacità motorie è presente, davanti al rifugio, una piazzola di sosta riservata ed inoltre il percorso che dal parcheggio conduce all'ingresso è privo di barriere architettoniche e/o ostacoli (fondi sono compattati, privi di avvallamenti e sconnessioni).
12. In caso di rifugio accessibile con mezzi meccanici di risalita, il rifugio è dotato di una carrozzina manuale che permetta all'ospite di poter accedere alla struttura e usufruire pienamente dei servizi.
13. La segnaletica di accoglienza è presente sulla facciata, visibile, in buono stato ed integrata nel suo ambiente e nel caso di rifugi CAI è presente lo stemma e la sezione di appartenenza.
14. È presente la bandiera nazionale.
15. Nelle ore notturne o in caso di nebbia sono presenti più luci, site in più punti dell'edificio e facilmente visibili.
16. E' presente una piazzola per l'atterraggio degli elicotteri adeguatamente segnalata, dotata di manica a vento, delimitata e idonea all'atterraggio.
17. Se nel sito del rifugio è disponibile acqua in abbondanza, è presente un punto d'acqua all'esterno, segnalato se non chiaramente visibile e nel caso in cui non sia disponibile un punto d'acqua esterno è data una chiara segnalazione sul sito o su altri strumenti di comunicazione e all'atto della prenotazione.
18. La facciata (finiture, intonaci, rivestimenti, serramenti, accessori, elementi di fissaggio, zoccolature, ringhiere) è in buone condizioni di manutenzione.
19. Nel caso in cui le aree di pertinenza esterne siano attrezzate per la fruizione e la ristorazione, gli arredi e le attrezzature mobili (panche, tavoli, cancelli, barriere, recinzioni) sono in un buono stato di conservazione e sono disposti in modo adeguato al loro utilizzo.
20. L'area esterna è piacevole e curata e con presenza di elementi di arredo (es. fioriere).
21. Sono chiaramente indicati gli itinerari che si trovano in prossimità del rifugio.
22. Il locale invernale/emergenza (se richiesto per la tipologia di rifugio) è attrezzato con il minimo indispensabile per il pernottamento ed è presente uno strumento per le chiamate di soccorso con affissi i numeri di pubblica utilità.
23. Nel caso in cui il rifugio sia accessibile a persone con ridotte o impedito capacità motorie, l'ingresso è a livello o dotato di apposito ausilio (rampa di adeguata pendenza, pedana elevatrice, etc.) per il suo superamento da parte di clienti in carrozzina. L'ampiezza minima del varco accessibile è di 80 cm.
24. L'accesso non consentito agli animali è chiaramente indicato.
25. È prevista un'area dedicata agli animali.
26. E' chiaramente indicata la zona d'accueil presso cui presentarsi.

27. Il gestore ed il personale sono cortesi e facilmente riconoscibili ed accolgono l'ospite con un benvenuto.
28. Il gestore ed il personale parlano correttamente altre lingue oltre all'italiano in relazione alla clientela principale.
29. È presente all'interno e/o all'esterno del rifugio, chiaramente visibile agli ospiti, perfettamente leggibile ed in buono stato la tabella prezzi (tariffario CAI per i rifugi CAI).
30. È presente un sistema di gestione dei reclami (es. cassetta dei reclami).
31. Il gestore ha frequentato corsi di formazione collegabili all'attività di gestione di un rifugio oltre a quelli obbligatori per l'esercizio dell'attività.
32. Il gestore/ personale del rifugio hanno una conoscenza della zona e del territorio, delle vie di accesso e dei rifugi e dei sentieri limitrofi.
33. La distribuzione degli spazi interni, compresa la disposizione delle attrezzature fisse e dei mobili negli spazi della socializzazione e della ristorazione, è realizzata in modo razionale e permette un'agevole fruizione dei locali anche da parte dei clienti in carrozzina nel caso in cui il rifugio sia accessibile a persone con ridotte o impedite capacità motorie.
34. L'ambiente interno è pulito e ben curato.
35. È presente un punto visibile in cui sono esposti:
 - materiale sulle condizioni di sicurezza da rispettare in montagna e gestione delle emergenze;
 - numeri di pubblica utilità (emergenza sanitaria, vigili fuoco, protezione civile);
 - bollettino meteorologico aggiornato quotidianamente.
36. È disponibile uno spazio apposito per far asciugare gli indumenti ben attrezzato, indicato e separato dagli ambienti comuni.
37. Esiste uno spazio nel quale gli ospiti possono riporre le loro attrezzature personali (scarponi, racchette, zaini).
38. Sono disponibili le pantofole per gli ospiti in buone condizioni, maggiori rispetto alla capacità ricettiva e di diverse taglie.
39. La struttura mette a disposizione degli ospiti gratuitamente attrezzature (es. bastoncini, ramponi, etc.).
40. Sono disponibili letture tecniche, inerenti la montagna e/o gli sport ad essa correlati, letture di distrazione anche per bambini, letture straniere.
41. Sono disponibili giochi di società (es. carte, scacchi, dama, etc.).
42. Il gestore fornisce all'ospite il sacco-letto (gratuito o a pagamento) e ne obbliga l'utilizzo, in alternativa viene fornita biancheria da letto.
43. Sono forniti un cuscino con federa, un coprimaterasso e 2 coperte per posto letto o in alternativa piumone e sono in buono stato.
44. Gli arredi delle camere /camerate sono in buone condizioni.
45. La disposizione degli arredi delle camere /camerate consente la mobilità anche di clienti in carrozzina nel caso in cui il rifugio sia accessibile a persone con ridotte o impedite capacità motorie.
46. Le camere/camerate sono pulite e curate.
47. Il coprimaterasso e le coperte sono sanificati e igienizzati almeno una volta al mese (eccezioni ammissibili solo in caso di approvvigionamento con elicottero o altre situazioni difficoltose. Per la sanificazione è ammissibile anche l'impiego di spray) e le lenzuola, i sacchi-lenzuola e le federe, se non monouso, sono sostituiti ad ogni cambio ospite.
48. I cuscini ed i materassi sono sanificati e igienizzati almeno annualmente.
49. I servizi igienici sono adeguatamente segnalati all'esterno e/o all'interno della struttura.
50. Sono presenti servizi igienici in numero adeguato rispetto alla capacità ricettiva della struttura e differenziati per sesso.

51. Sono presenti docce in numero adeguato rispetto alla capacità ricettiva della struttura.
52. Sono presenti vani lavatoi adeguati (anche esterni).
53. I servizi igienici sono attrezzati con: carta igienica compreso rotolo supplementare o rotolone; cestino porta rifiuti; sacchetti per l'igiene femminile.
54. L'arredo dei servizi igienici presenta: specchio, mensola, in stile con l'ambiente (non in plastica), sapone in dispenser, asciugamani usa e getta o altro dispositivo di asciugatura.
55. L'arredo della doccia, laddove presente, è in stile con l'ambiente (non in plastica) e presenta: ganci funzionali, mensolina, sedia/panca.
56. La pulizia generale del bagno e la manutenzione dei sanitari è ottima.
57. La doccia con acqua calda è compresa nella mezza pensione.
58. I servizi igienici destinati al gestore / al personale sono distinti rispetto a quelli destinati agli ospiti.
59. Nel caso in cui il rifugio sia raggiungibile da veicoli autorizzati al transito è presente un servizio ed una doccia accessibile a persone con ridotte o impedito capacità motorie (doccia a pavimento, presenza di maniglioni di sostegno, anche mobili, con ventosa, seggiolino ribaltabile da doccia o in alternativa carrozzina/sedia da doccia con braccioli ribaltabili, spazi e sanitari che consentano l'accosto e con presenza di sostegni per il trasferimento al vaso).
60. La colazione è abbondante ed è sufficiente a garantire un adeguato apporto calorico necessario per le attività escursionistiche.
61. I tavoli sono apparecchiati con tovaglia/tovaglette pulite ed in stile con l'ambiente.
62. La struttura è in grado di soddisfare esigenze alimentari particolari (vegetariano, senza maiale, intolleranze alimentari, ...).
63. Il menù della mezza pensione prevede almeno: 3 primi (a scelta tra pasta o minestra), 2 secondi con contorno a scelta, formaggio e dolce o frutta.
64. La struttura fornisce all'ospite sia l'acqua naturale in caraffa sia l'acqua minerale in bottiglia. In tal caso l'acqua minerale proviene da fonti localizzate nel territorio regionale della struttura o nei territori più vicini.
65. Sono accettati diversi strumenti di pagamento che sono chiaramente indicati (es. bancomat, carta di credito, assegno). Qualora la struttura sia impossibilitata ad accettare pagamenti con bancomat o carte di credito lo segnala all'atto della prenotazione o sul sito internet.

3.2 Identità

1. Le informazioni fornite attraverso sito web e social sono dettagliate e comunicano in maniera esaustiva il tipo di struttura ed i servizi erogati ai fini di una informativa chiara e coerente verso la clientela.
2. Il sentiero ha un tracciato vario (alternanza di salita-pendenza) e valorizza la conoscenza del paesaggio e dei punti di interesse attraverso la presenza di pannelli informativi.
3. La struttura è realizzata con i materiali reperiti in loco e con le tecniche della tradizione costruttiva locale (struttura muraria in pietra locale; struttura in legno a blockbau; carpenteria del tetto in legno e copertura in pietra).
4. Sono presenti all'interno del rifugio elementi decorativi simbolici (caminetto, stufa a legna...), oggetti dell'artigianato locale o altri oggetti affini alle tradizioni locali, poster e immagini sulla montagna o sulle tradizioni locali che contribuiscano alla diffusione della cultura della montagna e materiale, anche solo fotografico, sulla storia del rifugio.
5. La struttura interna presenta materiali e finiture che richiamano la tradizione locale (es. pietra a vista, legno, pietra intonacata...).
6. La dotazione di mobili e arredi richiama gli stili tradizionali (es. mobili d'arte povera) o, se moderni, si collocano armoniosamente nel contesto e sono in buono stato.

7. La struttura propone vini del territorio.
8. La struttura propone birre, liquori, amari, distillati prevalentemente del territorio.
9. Per ogni pasto sono inseriti almeno 2 prodotti di provenienza locale, privilegiando la logica della filiera corta e del km zero e di stagione (ad esempio formaggio, pane, burro, verdure di stagione, etc.) e sono segnalati i produttori coinvolti.
10. Il menù proposto include almeno due piatti della tradizione locale a pranzo o a cena.

3.3 Notorietà

1. La struttura è presente sui principali social (Facebook, Twitter, Instagram - almeno 2) con presenza anche dal sito web di link dedicati ed è costantemente attivo (foto - es eventi o piatti proposti, menù, news, like, caricati in maniera costante).
2. La struttura è presente su più portali web nazionali e/o internazionali o specifici di settore anche regionali (es. TripAdvisor, TCI, CAI, etc.).
3. La struttura è presente su siti specializzati con numero minimo di 200 commenti totali: TripAdvisor: media min di 4,5 stelle (e con un max del 5% di 1 stella).

3.4 Promozione del territorio

1. Il sito internet riporta una sezione dedicata al territorio circostante (luoghi di interesse, iniziative quali sagre/eventi/rivenditori prodotti del territorio, etc.) chiara, facilmente navigabile e ben organizzata.
2. Il rifugio, se vi è disponibilità di spazio e l'accessibilità lo permette, organizza momenti culturali, degustazioni e conoscenza di prodotti del territorio, attività per pubblici specifici (es. educazione ambientale, et.) iniziative di avvicinamento/fidelizzazione alla montagna (es. libretto timbri rifugi) rivolgendosi, se necessario, a professionisti della montagna.
3. È individuata una zona in cui è presente materiale su: attività naturalistiche e sportive da svolgersi nei dintorni del rifugio; punti di interesse da visitare nella vallata o nella provincia e attività ricreative e/o culturali; storia, tradizione e reperibilità dei prodotti tipici e tradizionali somministrati con la propria attività; carte dei dintorni del rifugio e guide.
4. Il gestore ha relazioni costanti con l'Ufficio del Turismo e con gli operatori turistici della zona, con l'Ente Parco, laddove presenti.
5. Il gestore ha relazioni con i gestori di altri rifugi per proporre itinerari di rifugio in rifugio o far conoscere i tour escursionistici presenti nella zona.

4 Requisiti KO

Sono previsti dei requisiti definiti essenziali (KO) che, se non soddisfatti, determinano il mancato rilascio del marchio. I requisiti essenziali riguardano aspetti di sicurezza alimentare, pulizia e manutenzione.

- Sito internet riportante informazioni non veritiere con sofisticazione della struttura (es. numero di camere non in linea con la realtà) della posizione delle tariffe nonché dei servizi.

Gravi carenze:

- Nello stato di tenuta del sentiero (es. passaggi esposti non messi in sicurezza o non comunicati o segnalati, totale assenza di segnaletica in particolare in incroci o bivi)
- nello stato di manutenzione di pareti e/o pavimenti e/o soffitti delle aree comuni;
- nella manutenzione del mobilio ed elementi di arredo;
- nello stato di manutenzione di pareti e/o pavimenti e/o soffitti delle camere/camerate;

- nella manutenzione e/o pulizia dei bagni;

5 Requisiti “minus”

Per alcuni requisiti ritenuti più rilevanti è attribuito un punteggio negativo (-3 o -1,5) in caso di mancato soddisfacimento degli stessi.

6 La valutazione dei requisiti

La valutazione dei requisiti è svolta attraverso interviste, esami documentali verifica delle modalità impiegate per eseguire le attività, sopralluoghi nelle diverse aree della struttura. In relazione al grado di soddisfacimento del requisito è attribuito un punteggio. La somma dei punteggi ottenuti per singolo requisito determina il livello del rifugio (Tabella A)

Tabella A (punteggio massimo e peso in % per macro-area)

Macro-area	Numero dei requisiti	Punteggio max	Peso macro-area
Qualità del servizio	65	166,5	79%
Identità	10	24	11%
Promozione del territorio	5	12	6%
Notorietà	3	9	4%
Totale punteggio	83	211,5	100%

6.1 Punteggio minimo

Il superamento di un livello minimo di punti consente l'ottenimento del marchio. La struttura ottiene il marchio Ospitalità Italiana, integrato con il relativo Rating, se, a valle della verifica, soddisfa le seguenti condizioni:

- riporta un punteggio complessivo - derivante dalla somma dei singoli punteggi conseguiti per le 4 macro-aree (riportate nella **Tabella A**) - uguale o superiore al livello minimo previsto (cfr. **paragrafo Rating**, a seguire);

per ciascuna delle due macro-aree “qualità del servizio” e “identità” – ritenute più rilevanti - consegue un punteggio percentuale uguale o superiore al “Punteggio percentuale” minimo previsto (cfr. **Tabella B**, a seguire) Tabella B (punteggio minimo per singola macro-area ai fini dell'ottenimento del marchio)

Macro-area	Punteggio max	Punteggio minimo	Punteggio percentuale minimo per macro-area
Qualità del servizio	166,5	108	65%
Identità	24	13	55%

7 Rating

I punteggi ottenuti determinano un rating, il cui livello varia secondo i valori secondo il seguente schema:

- 3  plus + 100% - 90% mystery audit
- 3  100% - 90%
- 2  89% - 75%
- 1  74% - 60%

La percentuale è calcolata come rapporto tra il punteggio ottenuto dalla struttura ed il punteggio massimo ottenibile, calcolato come somma del punteggio massimo ottenibile per ogni requisito applicabile alla struttura oggetto di verifica.

Il marchio è ottenuto a partire da un rating uguale o superiore al 60 % e dal superamento dei punteggi minimi previsti al paragrafo 6.1. Il numero di “Corone” conseguito è in funzione del punteggio ottenuto secondo la scala precedentemente qui sopra riportata.

7.1 Opzione mystery audit

L'opzione mystery audit prevede che la struttura possa richiedere il mystery audit, che consiste in una verifica svolta dall'auditor senza dichiararsi. Solo al termine della verifica l'ispettore si presenta alla struttura per la conclusione della verifica. L'opzione mystery audit permette di ottenere 15 punti, da sommare al punteggio finale ottenuto. Per le strutture che conseguono il punteggio corrispondente al rating 3 , l'aggiunta dei 15 punti gli consente di ottenere l'ulteriore riconoscimento 3  PLUS.

7.2 *Distinzione green*

Il soddisfacimento dei requisiti definiti "green" consente alla struttura di acquisire il riconoscimento aggiuntivo di rifugio attento alle tematiche di sostenibilità ambientale. Per ricevere tale distinzione è necessario ottenere un punteggio di almeno 55 % (con almeno punteggio 1 per i requisiti da 1 a 4) o del 25 % nel caso in cui la struttura sia in possesso di una certificazione ambientale (Ecolabel).

1. La struttura monitora in maniera completa lo spreco di acqua attraverso l'utilizzo sistemi per il risparmio idrico (1) riduttori di flusso per i rubinetti di cucina e toilettes, 2) doppio pulsante scarico WC, 3) temporizzatori per l'erogazione dell'acqua di docce/rubinetti, 4) lavastoviglie a risparmio idrico, 5) azioni perdite idriche).
2. E' esposto il materiale di altri enti locali relativo a iniziative per promuovere lo sviluppo sostenibile o ad attitudini positive nei confronti dell'ambiente (ad esempio codici di comportamento, prevenzione incendi, prevenzione inquinamento...)?
3. La struttura monitora in maniera completa lo spreco energetico attraverso l'utilizzo sistemi per il risparmio energetico (1) caldaia ad alta efficienza 4 stelle con un rendimento pari a circa il 92% a 50°C e al 95% a 70°C (visionabile dal rapporto di prova) 2) lampadine a basso consumo energetico (almeno l'80% di tutte le lampadine presenti) 3) sistemi di spegnimento automatico 4) fonti di energia rinnovabile - pannelli fotovoltaici (in alternativa la struttura dispone di certificati RECS). 5) isolamento termico – es. finestre doppi vetri, etc. 6) elettrodomestici ad uso frequente con buona efficienza energetica - classe A).
4. Il rifugio utilizza 1) per almeno l'80% detersivi e detergenti biodegradabili oltre il 90% o marchiati Ecolabel o con altri marchi ecologici riconosciuti a livello internazionale (Blauer Engel, Nordic Swan...), per migliorare, in origine, la qualità degli scarichi, 2) disinfettanti solo dove necessario per conformarsi alle disposizioni di legge in materia di igiene 3) prodotti/sistemi alternativi alle sostanze chimiche, ad es. prodotti in microfibra o altri materiali per pulizia non chimici o mediante attività aventi un effetto analogo (es. vaporetto).
5. Il rifugio effettua la raccolta differenziata con sistemi adeguati (cestini differenziati nelle aree comuni, sensibilizzazione del personale e dei clienti, etc.).
6. In rifugio si utilizzano vuoti a rendere o contenitori riutilizzabili per alimenti e bevande (ad esempio bottiglioni di vino, birra...) e viene fornita all'ospite, ove possibile, acqua naturale in caraffa.
7. Il rifugio effettua il compostaggio, se la quota a cui è collocato lo consente.
8. Il rifugio 1) impiega sistemi di dosaggio per sapone, detersivi, 2) non impiega stoviglie usa e getta e 3) non utilizza porzioni in monodose di marmellate o di prodotti da forno (biscotti, fette biscottate...).
9. Il rifugio svolge un'azione di sensibilizzazione (mediante apposita cartellonistica) affinché gli ospiti adottino comportamenti rispettosi dell'ambiente nell'utilizzo delle risorse idriche, energetiche e nella gestione dei rifiuti (es. "Si invitano gli ospiti a non lasciare i rubinetti aperti e a fare docce brevi").
10. Sono visibili gli orari dei servizi di trasporto pubblico e sono fornite informazioni, in fase di prenotazione, sulle modalità di accesso al rifugio con mezzi pubblici.
11. Almeno l'80% della carta igienica/tessuto carta e/o della carta da ufficio e/o della carta stampata utilizzata ha marchio comunitario di qualità ecologica o altro marchio ecologico ISO tipo I nazionale o regionale (es. Ecolabel)?
12. Il rifugio svolge un'azione di sensibilizzazione (anche mediante apposite sessioni di informazione/formazione) affinché il personale adotti comportamenti rispettosi dell'ambiente nell'utilizzo delle risorse idriche, energetiche, dei detersivi e nella gestione dei rifiuti.