



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO



AGENZIA per la
COESIONE SOCIALE

TRENTINO

MARCHIO OPEN TRENTINO

Linee Guida rilascio
Certificazione
Marchio Open

ACS_ Rev01 del 20 giugno 2023



Indice generale

Premessa	3
1 Scopo del documento	4
2 La certificazione di Marchio Open	4
3 Soggetti coinvolti	6
4 Rilascio certificazione di Marchio Open	7
4.1 Organizzazioni richiedenti.....	7
4.3 Attivazione processo di certificazione.....	7
4.4 Punteggio minimo con adozione criteri facoltativi.....	8
5 Procedura di rilascio certificazione	9
5.1 Domanda di rilascio Certificazione di Marchio Open.....	9
5.2 Istruttoria da parte del Soggetto Gestore.....	9
5.3 Rilascio certificazione di marchio Open.....	9
6 Verifica da parte del Verificatore accreditato	10
7 Mantenimento della certificazione di Marchio Open	10
8 Tempi di verifica e costi	11
9 Procedura rilascio certificazione nel caso di “ Grandi Eventi”	11
9.1 Data rilascio certificazione.....	11
9.2 Verifica documentale e verifica sul luogo dell’evento.....	12
9.3 Nuova edizione dell’evento certificato Open.....	12
9.4 Tempi di verifica e costi.....	13
10 Registro soggetti e operatori Marchio Open	13
11 Piattaforma informatica	13
12 Manuale di accreditamento Verificatori Marchio Open	13
13 Verbale di verifica	13
14 Riconoscimento Open Area	14
15 Modulistica e protezione dati personali	14
16 Approvazione documentazione Marchio Open	14
17 Glossario e riferimenti normativi	14
17.1 Definizioni e abbreviazioni.....	14
17.2 Riferimenti normativi.....	15

Premessa

Il turismo accessibile rappresenta una delle nuove frontiere di sviluppo dell'offerta turistica che qualsiasi ambito deve saper approcciare per aumentare la propria competitività.

Per "Turismo Accessibile" si intende un turismo formato da un insieme di servizi e strutture in grado di permettere a persone con caratteristiche ed esigenze differenti la fruizione della vacanza e del tempo libero senza ostacoli e difficoltà e senza che il loro desiderio di viaggiare e conoscere nuove realtà, di entrare in contatto con altre culture, di praticare discipline sportive, di apprezzare prodotti eno-gastronomici, di rilassarsi in mezzo alla natura, venga limitato

E' un turismo che sa gestire le seguenti tipologie di disabilità, esigenze e complessità:

- Disabilità fisica
- Disabilità mentale e/o intellettiva
- Disabilità sensoriale
- Esigenze dietetiche particolari
- Complessità legate alla presenza di allergie
- Complessità legate all'età

Queste disabilità, esigenze e complessità non devono impedire all'ospite di trascorrere serenamente le vacanze, muoversi nei territori partecipando a manifestazioni ed eventi, siano essi sportivi o di altro tipo.

In presenza di queste disabilità, esigenze e complessità è spesso l'accesso alle informazioni, l'organizzazione dei trasporti, la collocazione dell'evento o della struttura ricettiva, le caratteristiche delle strutture, l'erogazione di servizi di supporto, i percorsi di mobilità, la comunicazione e la relazione con gli operatori che risultano fattori di complessità in grado di rendere molto difficile, se non impossibile, la vacanza o la partecipazione ad un evento.

In relazione a ciò, un Territorio accessibile propone una gamma di servizi mirati, in grado cioè di soddisfare le aspettative di tutti i clienti di incontrare un ambiente accogliente, gradito all'ospite e che dispone di personale adeguatamente formato all'accoglienza anche di clientela con le disabilità, esigenze e complessità sopra individuate.

Un Territorio accessibile è inoltre quello che sa percorrere la direzione di rendere "inclusivo" il processo di progettazione e nella erogazione dei servizi offerti da un territorio coinvolgendo anche le persone con disabilità del territorio interessato.

Un Territorio vocato al Turismo Accessibile è dunque in grado di:

1. implementare e qualificare il sistema di offerta turistica, alberghiero ed extra alberghiero, con l'introduzione di servizi mirati alle persone con disabilità, esigenze e complessità particolari;
2. coinvolgere, valorizzare e mettere in rete i diversi attori del territorio attraverso interazioni e collaborazioni finalizzate a rendere accessibile ed inclusivo il territorio stesso;
3. offrire alle persone con disabilità servizi di varia natura, connessi alla vacanza (offerte culturali e sportive, percorsi escursionistici fuori dai centri abitati, luoghi e attività d'intrattenimento);
4. disporre di un sistema di trasporti che offra alle persone con disabilità la possibilità di muoversi in sicurezza nella destinazione;
5. offrire un sistema di prenotazione ed organizzazione della vacanza in grado di dare risposte alle esigenze dell'ospite anche attraverso un portale web accessibile;

6. disporre di esercizi commerciali, pubblici esercizi e di altre tipologie, in grado di offrire servizi rispondenti ai bisogni del singolo ospite.

Una destinazione turistica accessibile consente infine di aumentare il livello qualitativo dei servizi per la stessa popolazione residente e di generare indotto economico alle imprese del territorio.

Alla luce di quanto sopra, nel 2012 la Provincia Autonoma di Trento pubblicava le Linee Guida per il Turismo accessibile (Delibera Provinciale n.1953/2012), inerenti alla definizione, promozione e diffusione dei marchi Open, Open Area e Open Event dando vita così al primo Marchio istituzionale volto a certificare la qualità dell'accessibilità territoriale alle persone disabili.

Con queste **Linee guida alla certificazione di Marchio Open**, a seguito di una rivisitazione e aggiornamento delle finalità del Marchio Open sulla base dell'esperienza fatta e delle esigenze emerse, si intende dare una disciplina al processo di certificazione di Marchio Open incentrata su trasparenza, chiarezza e oggettività alla base della valutazione dei requisiti volta al rilascio della certificazione di Marchio Open e gestione della stessa.

Si intende inoltre provvedere alla definizione degli allegati **Disciplinari di ambito** contenenti le griglie di punteggio da seguire per l'implementazione, da parte delle Organizzazioni richiedente, di requisiti facoltativi destinati ad accrescere l'accessibilità delle strutture e servizi.

La certificazione di Marchio Open risulta poi funzionale per il riconoscimento dell'accessibilità di una determinata area territoriale.

E' stato è stato quindi previsto il **Riconoscimento Open Area** riconducendolo ad una qualificazione della destinazione turistica.

Il Riconoscimento Open Area coinvolge tutti quei soggetti interessati a migliorare l'accessibilità turistica territoriale e a garantire un elevato livello di fruibilità, utilizzando il Marchio Open per verificare l'accessibilità delle strutture e dei luoghi che fanno parte dell'area interessata.

Il riconoscimento Open Area rappresenta dunque un impegno programmatico finalizzato a garantire un alto livello di accessibilità del territorio sia nei confronti della comunità locale residente, che dei turisti.

1 Scopo del documento

Il presente documento disciplina il processo di Certificazione del Marchio Open, regolamentando ruoli e relazioni tra i soggetti coinvolti, tempistiche e modalità di richiesta e concessione, nonché le modalità di mantenimento e i criteri di revoca/sospensione.

2 La certificazione di Marchio Open

La certificazione di Marchio Open è una certificazione di qualità volontaria, nata dalla collaborazione con le categorie economiche e con chi opera nel mondo della disabilità, per garantire un elevato standard in materia di accessibilità.

La Provincia Autonoma di Trento promuove la diffusione territoriale dello standard di Accessibilità sul territorio provinciale. Scopo del Marchio Open è definire i requisiti necessari per poter garantire che una organizzazione e/o una struttura ricettiva, commerciale, di pubblica utilità e servizio, privata, o di altra tipologia, assicurino, oltre ai pre-requisiti normativi, un elevato livello di accessibilità e fruibilità per persone con disabilità.

Il disciplinare del Marchio Open individua **tre tipologie di requisiti** da soddisfare al momento della presentazione della Domanda di Certificazione:

- **PRE-REQUISITI NORMATIVI.**
Requisiti rispondenti alle normative vigenti in tema accessibilità applicabili all'Attività oggetto di verifica.
- **CRITERI OBBLIGATORI.**
Requisiti da soddisfare come vincolo di base. Sono requisiti indefettibili e la loro mancanza comporta l'inammissibilità della Domanda di Certificazione.
- **CRITERI FACOLTATIVI.**
Requisiti a punteggio che il Richiedente deve soddisfare per raggiungere la soglia minima per il rilascio del Marchio. Sono criteri che il Richiedente sceglie ed indica nella Domanda di Certificazione.

I requisiti richiesti e necessari per ottenere il Marchio Open non si concentrano solo sugli aspetti legati al superamento delle barriere architettoniche, già oggetto di interventi legislativi specifici, ma riguardano anche aspetti organizzativi, culturali e comportamentali legati ad un concetto di accessibilità più esteso e universalmente condiviso.

3 Soggetti coinvolti

SOGGETTO	RUOLO
 PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	Proprietario del marchio Open Il soggetto proprietario del Marchio Open. [la Provincia Autonoma di Trento]
 AGENZIA per la COESIONE SOCIALE	Gestore della certificazione di marchio Open e del marchio Open L'ente delegato da parte della Provincia autonoma di Trento nella gestione e rilascio della certificazione di Marchio Open, nella gestione del Marchio Open e nell'accREDITAMENTO del Verificatore accREDITATO Open. [l'Agenzia per la Coesione sociale della PAT]
	Organizzazione richiedente la certificazione di marchio Open L'ente di natura pubblica o privata appartenente ad una delle diverse categorie economico sociali previste dai singoli Disciplinari di ambito o che desidera ottenere la certificazione di Marchio Open per la propria attività o per un determinato luogo o evento in cui opera.
	Verificatore accREDITATO Open L'operatore accREDITATO dal Soggetto Gestore per le verifiche di conformità ai requisiti previsti dai Disciplinari di ambito.

L'utilizzo dello standard di accessibilità certificato e del relativi marchio può avvenire solo previa autorizzazione da parte del Soggetto Gestore in quanto ente delegato da parte della Provincia Autonoma di Trento.

Il Soggetto Gestore predispone gli strumenti propedeutici al rilascio della certificazione di Marchio Open [linee guida, disciplinari per ambito, manuale verificatori, manuali d'uso del marchio e del logo che lo rappresenta, facsimile di domanda di certificazione,...] e rilascia la certificazione di Marchio Open alla Organizzazione richiedente, per il complessivo ambito di attività o per la singola Attività o per il singolo Evento, solo se la verifica effettuata da un Verificatore accREDITATO abbia rilevato la piena conformità ai criteri di cui alle presenti Linee guida e allo specifico Disciplinare d'ambito.



Figura 1 - I

soggetti

4 Rilascio certificazione di Marchio Open

4.1 Organizzazioni richiedenti

La certificazione di Marchio Open può essere richiesta sia da soggetti pubblici che privati e si ottiene sulla base di un processo di rilascio disciplinato dalle Linee guida per il rilascio della certificazione di Marchio Open.

4.2 Disciplinari di ambito

Il rilascio della certificazione avviene con il rispetto, per ciascuna categoria/ambito di attività delle organizzazioni, di determinati requisiti elencati in appositi Disciplinari di ambito allegati alle Linee guida e che di seguito si elencano :

ALLEGATO DISCIPLINARE	CATEGORIA
ALL.1	STRUTTURE RICETTIVE Hotel, alberghi, alberghi Garni e ostelli
ALL.2	APPARTAMENTI Case e appartamenti per vacanze
ALL.3	RISTORANTI
ALL.4	BAR
ALL.5	ESERCIZI COMMERCIALI
ALL.6	GRANDI EVENTI Indoor o outdoor
ALL.7	LUOGHI PER LA CULTURA E LO SPORT Auditorium, teatri, cinema, palacongressi, palazzetti, sale concerti e sale polivalenti
ALL.8	LUOGHI STORICI Castelli, forti, chiese, ville e palazzi storici
ALL.9	LUOGHI PER L'ARTE E PER L'ESPOSIZIONE Musei, biblioteche, gallerie d'arte, sale espositive e aree fiera
ALL.10	UFFICI Uffici di enti pubblici o aziende private
ALL.11	SCUOLE E UNIVERSITÀ
ALL.12	LUOGHI OUTDOOR Percorsi, orti botanici, aree archeologiche o artistiche all'aperto
ALL.13	IMPIANTI DI RISALITA Funivie, cabinovie, seggiovie e skilift

4.3 Attivazione processo di certificazione

L'Organizzazione richiedente sottopone la propria attività ad una **verifica** condotta da parte di un Verificatore Accreditato con la quale dimostra, con riferimento alla sua accessibilità, il possesso dei pre-requisiti normativi, dei requisiti obbligatori e dei requisiti facoltativi definiti dallo specifico Disciplinare d'ambito relativo alla categoria/ambito di appartenenza e presenta domanda di certificazione di Marchio Open al Soggetto gestore formalizzando eventuali impegni previsti dallo stesso.

Nella domanda di certificazione l'Organizzazione indica, secondo le caratteristiche della propria attività, i **criteri facoltativi** che, insieme ai **pre-requisiti normativi** e ai **criteri obbligatori**, si impegna ad osservare nell'attività oggetto di verifica ed allega il **Verbale di verifica** predisposto dal Verificatore accreditato.

Per l'ottenimento della certificazione è necessario soddisfare i pre-requisiti normativi, i criteri obbligatori e una **soglia minima di punteggio** determinato dalla presenza di criteri facoltativi nel rispetto delle specifiche griglie di punteggio previste dai Disciplinari.

Il possesso dei pre-requisiti di carattere normativo, dei criteri obbligatori e del punteggio collegato ai criteri facoltativi scelti dall'organizzazione in sede di domanda di certificazione deve essere mantenuto per tre anni – salvo la certificazione per eventi la cui certificazione avrà una durata collegata alla durata dell'evento stesso - pena la sospensione o revoca della certificazione.

4.4 Punteggio minimo con adozione criteri facoltativi

La scelta dei criteri facoltativi da soddisfare è a discrezione dell'Organizzazione richiedente ed è indicata nella Domanda di Certificazione.

Per l'ottenimento della Certificazione è necessario conseguire, tramite l'adozione di criteri facoltativi, il seguente punteggio minimo distinto per categoria(ambito di attività)

Categorie/ambito di attività	Punteggio Minimo (Criteri facoltativi)
STRUTTURE RICETTIVE (Hotel, Alberghi, Garni e Ostelli)	25
APPARTAMENTI (Case e appartamenti per vacanze)	13
RISTORANTI	13
BAR	13
ESERCIZI COMMERCIALI	13
GRANDI EVENTI (Indoor o outdoor)	25
LUOGHI PER LA CULTURA E LO SPORT (Auditorium, teatri, cinema, palaecongressi, palazzetti, sale concerti e sale polivalenti)	13
LUOGHI STORICI (Castelli, forti, chiese, ville e palazzi storici)	13
LUOGHI PER L'ARTE E PER L'ESPOSIZIONE (Musei, biblioteche, gallerie d'arte, sale espositive e aree fiera)	13
UFFICI (Uffici di enti pubblici o aziende private)	13
SCUOLE E UNIVERSITÀ	25
LUOGHI OUTDOOR (Percorsi, orti botanici, aree archeologiche o artistiche all'aperto)	13
IMPIANTI DI RISALITA (Funivie, cabinovie, seggiovie e skilift)	25

5 Procedura di rilascio certificazione

La procedura descritta al presente articolo vale per tutti i campi di applicazione del Marchio Open, ad eccezione dei “Grandi eventi” per i quali vi è una disciplina speciale con riguardo ai tempi di rilascio della certificazione e durata della stessa.

L’iter previsto per la certificazione del Marchio Open prevede **3 fasi**:

Prima fase: **Domanda di rilascio Certificazione di Marchio Open**

Seconda fase: **Istruttoria da parte del Soggetto Gestore**

Terza fase: **Rilascio certificazione di Marchio Open**

5.1 Domanda di rilascio Certificazione di Marchio Open

L’Organizzazione richiedente trasmette nei modi previsti la “Domanda di Certificazione di Marchio Open al Soggetto Gestore.

Nella domanda l’**Organizzazione richiedente fornisce**:

- a) i dati anagrafici, necessari nel rispetto della normativa privacy, del titolare dell’organizzazione richiedente e del referente interno marchio open;
- b) dati specifici sulla categoria di appartenenza ed ambito di attività dell’organizzazione richiedente;
- c) dichiarazione attinente il soddisfacimento dei pre requisiti normativi e obbligatori previsti dal Disciplinare di ambito;
- d) dichiarazione attinente il soddisfacimento dei requisiti facoltativi scelti per raggiungere il punteggio minimo necessario legato al possibile rilascio della certificazione di Marchio Open prevista dallo specifico Disciplinare di ambito;
- e) eventuale documentazione volta ad evidenziare il livello di accessibilità delle strutture di pertinenza dell’organizzazione richiedente;
- f) il verbale di verifica del Verificatore Accreditato, debitamente sottoscritto per condivisione dei contenuti;
- g) la sottoscrizione degli eventuali impegni nei confronti del soggetto gestore, in particolare legati all’assunzione degli oneri per le verifiche di mantenimento e le verifiche di controllo dei requisiti previsti dalla certificazione di marchio Open.

5.2 Istruttoria da parte del Soggetto Gestore

Il Soggetto Gestore procedere con l’istruttoria della domanda sulla quale si pronuncia, sulla base delle dichiarazioni fornite dall’Organizzazione richiedente e delle informazioni assunte dal Verbale di verifica predisposto dal Verificatore accreditato., entro 60 giorni dal ricevimento della domanda.

L’istruttoria può essere sospesa dal soggetto gestore per la richiesta di approfondimenti all’Organizzazione richiedente.

In particolare, in presenza di una o più “non conformità”, il Soggetto Gestore sospende per 60 giorni il rilascio della certificazione e l’Organizzazione può procedere alla rimozione delle “non conformità” presentando un’ulteriore verbale di verifica.

5.3 Rilascio certificazione di marchio Open

Qualora l’istruttoria abbia esito positivo, il Soggetto gestore rilascia la certificazione di Marchio Open all’Organizzazione richiedente, abilita l’organizzazione all’utilizzo del marchio Open e del logo che lo rappresenta e provvede d’ufficio ad iscrivere l’organizzazione nella sottosezione aggiunta del Registro di cui all’art. 16 L.P. 1/2011

6 Verifica da parte del Verificatore accreditato

Il processo di verifica avviene di norma con un unico sopralluogo on-site presso il sito oggetto della certificazione.

Durante la visita di verifica l'Organizzazione richiedente dovrà mettere a disposizione il sito oggetto della certificazione ed i documenti richiesti dal verificatore, con l'obiettivo di accertare la conformità ai requisiti richiesti per il rilascio del Marchio Open.

Il sopralluogo si svolge in **due stage** sequenziali:

Stage 1 – Verifica documentale

Verifica dell'idoneità dei requisiti sulla base della "Domanda di certificazione di Marchio Open" e di eventuali giustificativi richiesti dal Verificatore.

Stage 2 – Verifica sul posto

Verifica tecnica sul posto durante la quale il verificatore effettua un sopralluogo ispettivo del sito, accompagnato dal referente dell'organizzazione richiedente, il quale è tenuto a mostrare le modalità di soddisfazione dei criteri.

Nel corso della verifica viene verificata la conformità ai pre-requisiti normativi applicabili, ai criteri obbligatori applicabili e ai criteri facoltativi selezionati in fase di richiesta di certificazione.

Il Verbale di verifica deve essere visionato e sottoscritto dall'Organizzazione richiedente.

7 Mantenimento della certificazione di Marchio Open

Al fine di garantire il mantenimento degli standard di accessibilità dell'attività e, allo scopo di tutelare la credibilità del Marchio Open, l'organizzazione richiedente sarà soggetta a verifiche periodiche di mantenimento ogni tre anni dalla data di rilascio del Marchio.

Le verifiche di mantenimento periodiche sono disposte dal Soggetto gestore per il tramite dei Verificatori Accreditati dal Soggetto Gestore stesso che vengono incaricati dall'organizzazione richiedente ed hanno la finalità di rilevare il mantenimento della conformità attraverso un campionamento dei criteri.

La verifica di mantenimento deve avvenire entro e non oltre i 3 anni dalla data di rilascio del certificato o dalla data della precedente verifica di mantenimento..

È compito dell'organizzazione richiedente prendere contatti con uno dei Verificatori accreditati dal Soggetto Gestore per l'effettuazione della verifica. I costi legati alla verifica di mantenimento sono a carico dell'organizzazione richiedente.

Dopo ogni verifica di mantenimento il Verificatore accreditato sottoporrà all'organizzazione richiedente il Verbale di verifica per prenderne visione e siglarlo. Tale documento riepiloga l'avvenuta ispezione e gli esiti.

L'organizzazione richiedente provvede ad inviare il Verbale di verifica di mantenimento redatto dal Verificatore accreditato entro 60 giorni dalla richiesta formulata dal Soggetto Gestore il quale, una volta visionato il verbale valuterà se mantenere o meno la certificazione di marchio Open e comunicherà entro i 30 giorni successivi al ricevimento del Verbale stesso, la conferma o la sospensione della certificazione di marchio Open.

In caso di esito positivo: dell'istruttoria a seguito della verifica di mantenimento, la certificazione sarà confermata tramite comunicazione ad hoc da parte del Soggetto Gestore.

In caso di esito negativo: dell'istruttoria a seguito della verifica di mantenimento ovvero in presenza di una o più "non conformità", il Soggetto Gestore sospende il rilascio del Marchio.

In caso di sospensione della certificazione di Marchio Open, l'organizzazione richiedente ha a disposizione 60 giorni per la rimozione delle "non conformità", a partire dalla data del verbale di verifica.

Trascorsi i 60 giorni, il Verificatore conduce un'ulteriore verifica (nel caso anche solo documentale), mirata a rilevare la rimozione delle non conformità e nel caso di verifica positiva, il Soggetto Gestore potrà deliberare in merito al mantenimento della certificazione mentre in caso negativo, la Certificazione sarà revocata.

Il Soggetto Gestore ha la facoltà di attivare verifiche di controllo prima del termine di tre anni qualora ci siano evidenze che l'attività non ottemperi più ai requisiti certificati.

8 Tempi di verifica e costi

La verifica si effettua sia attraverso analisi documentale, sia attraverso sopralluoghi presso i luoghi in cui opera l'Organizzazione richiedente.

La verifica valuta l'effettiva conformità ai pre-requisiti normativi, ai criteri obbligatori e ai criteri facoltativi selezionati per il raggiungimento del punteggio minimo relativi a ciascun ambito di attività.

La data della verifica viene concordata con il Verificatore accreditato.

Per quantificare i tempi di verifica, in generale, si fa riferimento alla superficie della struttura/sito da certificare, secondo i parametri evidenziati nella seguente tabella:

TIPOLOGIA DI VERIFICA	SUPERFICIE SITO Metri quadri (mq)		
	<100 mq	Tra 100 e 250 mq	> 250 mq
Verifica primo rilascio (n giornate)	0,5	1	1,5
Verifica di mantenimento (n giornate)	0,5	0,5	1

Tabella 1 Ripartizione giornate verifica

Le tariffe previste per l'attività condotta dal Verificatore accreditato sono individuate unitamente al Manuale per l'accreditamento dei Verificatori.

9 Procedura rilascio certificazione nel caso di "Grandi Eventi"

Nel caso della certificazione di marchio Open per un evento riscontrabile come "Grande Evento", la certificazione viene rilasciata secondo la procedura prevista di norma con le seguenti particolarità procedurali:

9.1 Data rilascio certificazione

La certificazione deve essere rilasciata prima della data dell'evento in modo che la certificazione possa costituire veicolo di promozione dell'evento stesso.

L'organizzazione richiedente trasmette la domanda di certificazione al Soggetto gestore comunicando di aver affidato ad un valutatore accreditato il compito di effettuare la verifica dei requisiti indicati in domanda in base allo stato di avanzamento e allo svolgimento dell'evento previsto.

Nella domanda di certificazione l'organizzazione richiedente allega un primo verbale di verifica redatto dal verificatore accreditato e basato unicamente sulle verifiche documentali condotte dallo stesso.

Il soggetto gestore rilascia la certificazione di marchio Open all'evento sulla base dell'analisi documentale e degli impegni contratti dall'organizzazione richiedente.

Durante il processo di verifica l'organizzazione richiedente dovrà mettere a disposizione i documenti richiesti dal verificatore e dare disponibilità ad una visita sul luogo previsto per l'evento.

9.2 Verifica documentale e verifica sul luogo dell'evento

La verifica documentale avviene prima dell'evento, attraverso l'analisi dei giustificativi documentali richiesti dal Verificatore accreditato in merito ai pre-requisiti normativi, ai criteri obbligatori ed ai criteri facoltativi.

Spetta al Verificatore accreditato proporre il rilascio del Marchio Open in base al grado di attinenza delle prove raccolte in fase di pre-evento. Tale proposta verrà evidenziata nel verbale di verifica condotta da trasmettere, siglato dall'organizzazione richiedente, in allegato alla domanda di certificazione.

In caso di esito negativo dell'istruttoria della domanda, ovvero in presenza di una o più "non conformità", il Soggetto Gestore sospende il rilascio della certificazione e l'organizzazione richiedente è tenuta a sanare le "non conformità" prima dell'inizio dell'evento inviando al verificatore accreditato gli opportuni giustificativi che hanno sanato le non conformità.

Il Soggetto Gestore, qualora la verifica documentale avvenisse troppo a ridosso della data dell'evento (entro 10 giorni dalla data di avvio), può decidere a suo insindacabile giudizio di rilasciare il Marchio Open solo a seguito della verifica sul luogo di effettuazione dell'evento in una delle giornate di evento (se su più giorni) o in una data immediatamente antecedente l'evento stesso.

Nel corso dell'effettuazione dell'evento avviene la verifica sul luogo dell'evento al fine di confermare il rilascio della certificazione o provvedere senza indugio alla revoca della stessa.

Il verbale della verifica sul luogo dell'evento costituisce un documento da allegare alla domanda di certificazione presentata prima dell'effettuazione dell'evento.

Il verbale redatto dal Verificatore accreditato e sottoscritto dall'Organizzazione richiedente viene inviato al Soggetto Gestore che, sulla base delle risultanze, potrà confermare la certificazione rilasciata all'evento, solo qualora siano assenti non conformità.

9.3 Nuova edizione dell'evento certificato Open

La validità della certificazione di Marchio Open per un evento è circoscritta all'edizione sottoposta alle verifiche di cui ai punti precedenti e nel caso di una edizione successive del medesimo evento Open, qualora l'organizzazione richiedente voglia potersi avvalere della certificazione, l'Organizzazione richiedente deve presentare una domanda di certificazione semplificata che sarà rilasciata al seguito di una verifica di mantenimento realizzabile con solo il sopralluogo durante l'evento.

Qualora l'evento presenti significativi scostamenti rispetto alla edizione precedente, l'Organizzazione richiedente dovrà invece predisporre una domanda di certificazione normale, che necessita di verifica documentale e verifica sul luogo dell'evento.

Per significativi scostamenti si intendono aspetti importanti ai fini dell'accessibilità (luogo dell'evento, attività principali, giornate evento, ecc.) che, rispetto all'edizione precedente, sono variati sostanzialmente.

9.4 Tempi di verifica e costi

I tempi di verifica nel caso di certificazione di marchio Open “Grandi eventi” sono proporzionati ai giorni necessari per porre in essere le verifiche documentali (di norma 1 giorno) e le verifiche sui luoghi dell’evento (di norma un giorno).

I tempi di verifica sono concordati tra Organizzazione richiedente e Verificatore accreditato di intesa con il soggetto gestore, sulla base della complessità dell’evento.

Le tariffe previste per l’attività condotta dal Verificatore accreditato sono individuate unitamente al Manuale per l’accreditamento dei Verificatori.

10 Registro soggetti e operatori Marchio Open

In apposite “Sezioni aggiunte” del Registro di cui all’art. 16 della L.P. 1/2011 vengono riportati l’elenco delle organizzazioni certificate marchio open e l’elenco degli operatori che supportano il processo di certificazione [i verificatori accreditati].

Per le organizzazioni l’iscrizione all’apposita “Sezioni aggiunta” avviene d’ufficio con il rilascio della certificazione di marchio Open.

Per gli operatori che supportano il processo di certificazione l’iscrizione all’apposita “Sezione aggiunta” avviene su istanza dell’interessato.

I dati riportati nelle “Sezioni aggiunte” trovano visibilità e diffusione attraverso la pubblicazione del Registro art. 16 LP.n. 1/2011 sui canali web utilizzati dal Soggetto gestore.

11 Piattaforma informatica

Il processo di gestione della Certificazione Marchio Open e della pubblicazione di dati nelle Sezioni aggiunte del Registro art. 16 LP 1/2011 può avvalersi dell’utilizzo di una piattaforma informatica dedicata.

12 Manuale di accreditamento Verificatori Marchio Open

Con apposito documento denominato “Manuale accreditamento verificatori Marchio Open” vengono individuati i requisiti che devono possedere gli operatori che supportano il processo di certificazione, le tariffe da riconoscere per l’attività degli stessi e le procedure per l’iscrizione degli stessi alle Sezioni aggiunte del registro di cui all’art. 16 LP. 1/2011.

13 Verbale di verifica

E’ il documento, a cura del verificatore accreditato, che contiene l’evidenziazione della sussistenza presso l’organizzazione dei pre-requisiti normativi, dei criteri obbligatori e dei criteri facoltativi previsti dai specifici disciplinari.

La presenza di sussistenza di cui al comma precedente, dichiarata dall’organizzazione richiedente la certificazione di marchio Open ,permette il rilascio della certificazione stessa.

14 Riconoscimento Open Area

Con la regia del Soggetto Gestore e l'attivazione di appositi Accordi di obiettivo ex art. 34 LP 1/2011 tra i soggetti pubblici e privati interessati a migliorare l'accessibilità turistica territoriale e a garantire un elevato livello di fruibilità di una destinazione turistica, è possibile perseguire un **Riconoscimento Open Area** che riconosca, utilizzando il Marchio Open per verificare l'accessibilità delle strutture, luoghi ed eventi che fanno parte dell'area interessata, il livello di accessibilità di una destinazione turistica.

15 Modulistica e protezione dati personali

Con la domanda di certificazione, predisposta su apposito fac-simile, viene raccolta la presa visione da parte dei soggetti interessati previsti dal GDPR - Regolamento 2016/679 delle modalità di trattamento e protezione dei dati personali indicati raccolti con la domanda stessa la cui titolarità è in capo al soggetto gestore del processo di certificazione di marchio Open.

16 Approvazione documentazione Marchio Open

Le Linee guida per il rilascio della certificazione di marchio Open, i Disciplinari di ambito, il Manuale per l'accreditamento dei verificatori sono approvati dalla Giunta provinciale salvo diversa disposizione della stessa.

Il modulo di domanda di certificazione e di documentazione allegata alla stessa, il Manuale d'uso del Marchio Open nonché l'istituzione delle sottosezioni aggiunte del Registro di cui all'art. 16 Lp 1/2011 sono approvati con determinazione dell'Agenzia per la coesione sociale della PAT alla quale è affidata la gestione e rilascio della certificazione di marchio Open, la gestione del Marchio Open ed ogni aspetto di carattere operativo.

17 Glossario e riferimenti normativi

17.1 Definizioni e abbreviazioni

Accessibilità caratteristica di un dispositivo, di un servizio, di una risorsa o di un ambiente d'essere fruibile con facilità da una qualsiasi tipologia d'utente. Nel caso di Marchi Open l'accessibilità si estende a tutte le possibili applicazioni: accessibilità alle informazioni, accessibilità fisica, accessibilità alimentare, accessibilità economica, ecc.

Attività: si intende per "Attività" qualsiasi tipologia di servizio offerto all'interno del gruppo di prodotti riconosciuto all'interno del Marchio Open: evento, struttura ricettiva, negozio, bar, ecc.

CAA: Comunicazione Aumentativa Alternativa: la CAA è tutto l'insieme di strategie, strumenti e tecniche messe in atto in ambito clinico e domestico per garantire la comunicazione alle persone che non possono esprimersi verbalmente. Lo scopo della CAA è quello di offrire alle persone con bisogni comunicativi complessi la possibilità di comunicare tramite canali che si affiancano a quello orale.

Certificazione di Marchio Open: raggiungimento del processo di verifica e rilascio di un certificato con relativo uso logo del Marchio Open.

Destinazione Turistica: spazio fisico in cui il visitatore trascorre almeno una notte. Essa comprende i prodotti turistici, quali ad esempio servizi, attrazioni e risorse turistiche nel raggio di un'escursione di una giornata. Ha confini fisici ed amministrativi che definiscono la sua gestione e immagini e percezioni che definiscono la sua competitività sul mercato. Le destinazioni locali comprendono vari soggetti, spesso anche una comunità, e possono fare rete o sistema per formare destinazioni più ampie¹. Si fa riferimento quindi ad un territorio specifico di diverse dimensioni (località, comune, comunità, ecc.).

Documento di impegno: documento con valenza contrattuale che viene sottoscritto dal legale rappresentante dell'organizzazione che intende raggiungere i marchi Open Area e inviato all'Ente di certificazione prima dell'avvio del processo di Open.

Marchio Open: Marchio volto a garantire uno standard di accessibilità degli eventi, delle strutture ricettive, commerciali, di pubblica utilità e servizio e di altra tipologia.

1 Definizione WTO 2004 [2009]

Riconoscimento Open Area: riconoscimento volto a garantire uno standard di accessibilità ad un ambito territoriale all'interno del quale le strutture, le infrastrutture ed i servizi sono funzionali alle persone con disabilità.

Organizzazione: entità o raggruppamento di persone e strutture, con un assetto di responsabilità, autorità e relazioni con obiettivi identificabili.

Proprietario del Marchio Open - PAT: La Provincia Autonoma di Trento è il soggetto pubblico che ha la proprietà e promuove il Marchio Open.

Organizzazione Richiedente: ente di natura pubblica o privata che desidera ottenere il Marchio Open per una struttura turistica, un luogo di cultura, un evento, un esercizio commerciale, ecc.

Sistemi di informazione e orientamento: Insieme dei mezzi e delle procedure per offrire agli ospiti -o potenziali ospiti - la possibilità di reperire facilmente informazioni dettagliate, verificate e corrispondenti alle proprie esigenze.

Soggetto Gestore: Soggetto delegato dalla Provincia Autonoma di Trento nella gestione operativa del Marchio Open, nella sua promozione e nella gestione e rilascio della certificazione di Marchio Open alle organizzazioni richiedenti secondo le Linee guida per la certificazione

Stakeholder: Individuo o gruppo che ha un interesse nelle decisioni e nelle attività dell'organizzazione in materia di accessibilità, definito anche Portatore d'interesse.

Standard W3C AA: Linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web, protocolli comuni con la finalità di promuovere l'evoluzione e garantire l'interoperabilità

Turismo Accessibile: Un turismo che predispone un insieme di servizi e strutture in grado di permettere a persone con disabilità, esigenze e complessità diverse la fruizione della vacanza e del tempo libero senza ostacoli e difficoltà.

Uffici: Strutture che svolgono un servizio aperto al pubblico con utilità sociale, assistenziale, di servizio, amministrativa, ecc. (es: poste, sportelli informativi, ecc.).

Verificatore accreditato: operatore accreditato dal Soggetto gestore in possesso dei requisiti di accreditamento individuati dal "Manuale di accreditamento verificatori" che si occupa di svolgere le verifiche finalizzate al rilascio della certificazione di Marchio Open.

17.2 Riferimenti normativi

Legge provinciale 2 marzo 2011 n.1

Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità e altre leggi provinciali di riferimento"

Legge provinciale 9 settembre 1996, n. 8

Disposizioni concernenti l'autorizzazione e la variazione di spese previste da leggi provinciali e altre disposizioni finanziarie assunte per la formazione dell'assestamento del bilancio annuale 1996 e pluriennale 1996-1998 della Provincia autonoma di Trento

Legge 9 gennaio 1989, n. 13

(in GU 26 gennaio 1989, n. 21) Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati.

Decreto Ministero Lavori Pubblici 14 giugno 1989, n. 236

(in SO alla GU 23 giugno 1989, n. 145). Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e agevolata, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche.

Circolare Ministeriale - Ministero dei Lavori Pubblici - 22 giugno 1989, n. 1669/U.L.

"Circolare esplicativa della legge 9 gennaio 1989, n. 13."

Legge Provinciale 7 gennaio 1991, n. 1

Eliminazione delle barriere architettoniche in provincia di Trento.

Legge 5 febbraio 1992 n. 104

(pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 17 febbraio 1992 n. 39) Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.

Decreto Del Presidente Della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503

Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici.

Delibera della Giunta Provinciale di Trento del 6 giugno 1997, n. 6032.

Individuazione dei criteri in base ai quali il Servizio Lavori Pubblici degli Enti Locali, negli interventi di ristrutturazione e negli altri interventi edilizi di cui all'art. 5 della legge provinciale 7 gennaio 1991, n. 1, in riferimento ad obiettive ragioni tecniche connesse agli elementi strutturali od impiantistici dell'opera, rilascia il parere sulla deroga alle norme tecniche di cui all'art. 4, commi 1 e 2, della medesima legge provinciale.

Delibera Giunta Provinciale n. 13845 del 11 dicembre 1998

Individuazione dei criteri in base ai quali il Servizio Lavori Pubblici degli Enti Locali, negli altri interventi edilizi di cui all'art. 5 della legge provinciale 7 gennaio 1991, n. 1, in riferimento ad obiettive ragioni connesse alla complessità tecnica ed onerosità economica dell'intervento o alla impossibilità di realizzare l'intervento di adeguamento senza compromettere la funzionalità delle attività esercitata, rilascia il parere sulla deroga alle norme tecniche di cui all'art. 4, commi 1 e 2, della legge provinciale 7 gennaio 1991, n. 1, e ss.mm.

Deliberazione CONI del 15 luglio 1999 n. 851.

Norme CONI per l'impiantistica sportiva.

Decreto 28 marzo 2008 n. 127

Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale.

Delibera di Giunta Provinciale n. 1953/2012

Approvazione dei Marchi Open – Provincia Autonoma di Trento, 2012.

Delibera di Giunta Provinciale n. 495 del 24 marzo 2023

Direttive per l'attuazione della proposta progettuale "Trentino per tutti"

Delibera di Giunta Provinciale n. 845 del 19 maggio 2023

Puntuale indicazione sulla ripartizione delle risorse statali del progetto "Trentino per tutti" e sulle modalità di reperimento del cofinanziamento del 10% a carico della Provincia autonoma di Trento