Criteri e Note Esplicative Green Key
1 Ottobre 2026 – 31 Dicembre 2031

Indice

Indice 2
I. Introduzione 4
II. Criteri Obbligatori e Criteri Guida 5
III. Criteri 6
1. GESTIONE SOSTENIBILE 6
Strategia Ambientale e Coinvolgimento della Direzione, Responsabilità Sociale d'Impresa, Coinvolgimento del Team 6
Responsabilità Sociale d'Impresa 13
Coinvolgimento del Team 40
2. CONSAPEVOLEZZA E COINVOLGIMENTO DEGLI OSPITI 46
Turismo Responsabile 53
3. ACQUA 58
4. ENERGIA E CARBONIO 80
HVAC, Apparecchiature e Illuminazione 95
Gas a Effetto Serra (GHG) 109
5. RIFIUTI 112
Riduzione dei Rifiuti 125
6. APPROVVIGIONAMENTO SOSTENIBILE 134
Amministrazione/Approvvigionamenti sostenibili, Cibo e Bevande, Lavaggio e Pulizia 134
Cibo & Bevande 148
Lavaggio e Pulizia 163
7. AMBIENTE ABITATIVO 174
Ambiente Interno 174
Protezione della Biodiversità 182

I. Introduzione.

Green Key offre un sistema di certificazione indipendente e di terze parti per le strutture turistiche e ricettive, che consente di verificare la conformità a criteri di sostenibilità prestabiliti. Il programma garantisce che queste strutture rispettino rigorosi standard di sostenibilità nei seguenti 7 ambiti: Gestione Sostenibile, Sensibilizzazione e Coinvolgimento degli Ospiti, Acqua, Energia e Carbonio, Rifiuti, Approvvigionamento e Ambiente Abitativo.

Green Key è applicabile a specifiche tipologie di strutture che sono elencate di seguito insieme alle loro definizioni e condizioni di ammissibilità

- **Hotel e Ostelli (HH)**
- **Campeggi e Villaggi Turistici (CHP)**
- **Piccole Strutture Ricettive (SA)**
- **Centri Conferenze (CC)**
- **Ristoranti/Bar (R)**
- **Attrazioni (A)**

L'Ambito di applicazione della certificazione Green Key, con le specifiche dei servizi, delle strutture e delle attività incluse ed escluse, è definito qui.

Un Glossario che chiarisce la terminologia e i concetti utilizzati nei criteri Green Key è disponibile qui.

II. Criteri Obbligatori e Criteri Guida

I criteri contrassegnati con la (I) sono criteri obbligatori, mentre i criteri contrassegnati con la (G) sono criteri guida. La struttura richiedente deve conformarsi a tutti i criteri obbligatori e a un numero crescente di criteri guida applicabili in base al numero di anni di possesso della certificazione, come indicato nella seguente tabella:

Periodo di certificazione	Anno	Percentuale di criteri imperative totali	Percentuale di criteri guida totali
Primo	1-2	100%	0%
Secondo	3-4	100%	10%
Terzo	5-6	100%	20%
Quarto	7-8	100%	30%
Quinto	9-10	100%	40%
Sesto e successivi	11-12 e oltre	100%	50%

III. Criteri

1. GESTIONE SOSTENIBILE Strategia Ambientale e Coinvolgimento della Direzione, Responsabilità Sociale d'Impresa, Coinvolgimento del Team		
Strategia Ambientale & Coinvolgimento della Direzione		
N.	**Criteri**	**Nota Esplicativa**
1.1	La direzione è coinvolta e nomina un Referente della Struttura per Green Key scelto tra il personale della struttura. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** La nomina di un Referente della Struttura per Green Key[1] aiuta a garantire il coordinamento, la continuità e la comunicazione in tutti gli ambiti legati alla sostenibilità. **Aspettative per l'implementazione** La direzione della struttura è coinvolta nella gestione delle iniziative di sostenibilità e nomina un Referente della Struttura per Green Key tra i membri del personale. Per garantire la continuità durante i periodi di assenza o congedo del Referente della Struttura per Green Key, la direzione nomina anche un sostituto designato. I nomi e i dettagli di contatto sia del Referente della Struttura per Green Key che del sostituto vengono comunicati a Green Key durante il processo di candidatura e ogni volta che si verifichi un cambiamento. Il Referente della Struttura per Green Key deve essere un membro permanente *("permanent" da intendersi: con contratto di lavoro a tempo indeterminato, NdT)* del personale della struttura. Le funzioni principali del Referente della Struttura per Green Key includono:

[1] Vedi Glossario p.4

		• agire come referente primario per tutte le questioni relative alla sostenibilità nei confronti della direzione, del personale, dei fornitori e dei rappresentanti di Green Key, dell'auditor e degli organi decisionali; • istruire e supportare gli altri membri del personale sulle tematiche della sostenibilità (vedere criterio 1.20) • coordinare la formazione del personale in materia di sostenibilità[2] (vedere criterio 1.21); • garantire che tutti i dati[3] sulle prestazioni e sull'attività richiesti per la domanda Green Key siano raccolti e trasmessi (inclusi i prodotti chimici/programmi di pulizia, i rifiuti e l'uso efficiente di energia e acqua); • monitorare l'attuazione degli obiettivi strategici di sostenibilità[4] (vedere criterio 1.2) e del piano d'azione annuale (vedere criterio 1.3) della struttura; • raccogliere ed elaborare le iniziative di sostenibilità suggerite dal personale e dagli ospiti; • supervisionare la comunicazione relativa alla domanda di certificazione o al rinnovo di Green Key; e • garantire, se il Referente della Struttura per Green Key non faccia parte della direzione, la partecipazione regolare alle riunioni della direzione per presentare gli sviluppi in materia di sostenibilità. È fortemente raccomandato che la struttura costituisca un Comitato Verde (*Green Committee*[5]) con rappresentanti di tutti i reparti. Il Comitato Verde supervisiona l'attuazione delle iniziative e della strategia di sostenibilità in collaborazione con il Referente della Struttura per Green Key e mantiene informati i membri del personale. La responsabilità ultima della certificazione Green Key spetta alla direzione senior o alla proprietà dell'azienda. Ⓐ**Nota sull'adattamento nazionale:** In Danimarca (DK), la direzione nomina due Referenti della Struttura per Green Key tra i membri del personale della struttura. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, un colloquio[6] conferma che il/i Referente/i della Struttura per Green Key può/possono rispondere a domande sul lavoro svolto nella struttura riguardo alle questioni generali di sostenibilità e ai criteri

[2] Vedi glossario p. 4.
[3] Vedi glossario p. 4.
[4] Vedi glossario p. 4.
[5] Vedi glossario p. 4.
[6] Vedi glossario p. 4.

		Green Key.
1.2	La struttura formula obiettivi strategici di sostenibilità. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** La formulazione di obiettivi strategici di sostenibilità[7] fornisce un quadro di riferimento solido e orientato ai risultati per l'attività di sostenibilità della struttura. Ciò garantisce l'allineamento, il miglioramento continuo e l'integrazione della sostenibilità nelle attività principali. **Aspettative per l'implementazione** La direzione e il personale della struttura (ad esempio sotto la supervisione del Referente della Struttura per Green Key) formulano obiettivi strategici di sostenibilità che siano più ambiziosi della semplice conformità legislativa e che servano come impegno per il miglioramento continuo, il monitoraggio dei progressi e la guida ai processi decisionali. Gli obiettivi si concentrano sulla direzione a lungo termine piuttosto che su azioni specifiche o sulle modalità operative per gestirle (aspetti, questi ultimi, trattati nel criterio 1.3). Gli obiettivi strategici di sostenibilità specificano una tempistica per la loro revisione, sono formulati per un arco temporale massimo di 6 anni e vengono valutati a ogni ciclo di certificazione (ogni 2 anni) per garantirne la costante pertinenza e ambizione. Tali obiettivi sono direttamente collegati al piano d'azione annuale (criterio 1.3) e vengono utilizzati per valutare il successo del piano d'azione e le prestazioni complessive di sostenibilità della struttura. Per le strutture con più di 50 dipendenti, vengono formulati un minimo di 4 obiettivi strategici; mentre per le strutture con meno di 50 dipendenti, il minimo è di 2 obiettivi strategici. Le strutture possono scegliere su quali aree concentrarsi, a condizione che gli obiettivi coprano almeno 2 ambiti diversi, ad esempio: energia, acqua, rifiuti, sostenibilità sociale[8]/RSI *(Responsabilità Sociale di Impresa, NdT)* (es. equità del personale, inclusione, coinvolgimento della comunità locale ecc.), tutela della biodiversità, acquisti sostenibili, gestione dei rischi e delle crisi, ecc. Gli obiettivi si basano su dati di prestazione reali o su valutazioni derivanti da un periodo di riferimento

[7] Vedi glossario p. 4.
[8] Vedi glossario p. 4.

		chiaramente definito e rispondono direttamente a criticità, rischi o aree di miglioramento identificate. Esempi di dati a supporto includono dati relativi a consumi di energia, acqua, produzione di rifiuti o dati sulle emissioni di carbonio; valutazione del rischio idrico o della biodiversità; feedback di ospiti e del personale sulle performance in materia di responsabilità sociale d'impresa (RSI) (es. dai criteri 3.1, 4.1, 5.6, 7.12). Laddove disponibili, si incoraggia l'integrazione di benchmark regionali per garantire che gli obiettivi siano pertinenti e ambiziosi. I nuovi richiedenti che non dispongono ancora di dati annuali completi devono basare i propri obiettivi sui dati più accurati e rappresentativi disponibili (ad esempio, sulla base di un minimo di 3 mesi di dati che devono essere presentati per gli altri criteri). Esempi di obiettivi strategici includono: a) ridurre le emissioni di gas a effetto serra (Scopo 1 e 2) di almeno il 20% entro il 20XX rispetto all'anno di riferimento 20XX, il che equivale a una riduzione annua di circa il 5% in linea con l'Accordo di Parigi; b) ripristinare almeno il 20% della superficie della proprietà come habitat naturale o semi-naturale entro il 20XX (per ulteriori esempi, vedere il criterio 7.11), o definire altri obiettivi di biodiversità, ad esempio seguendo l'approccio Nature Positive Tourism[9] per la protezione della biodiversità locale o internazionale; c) ridurre il consumo energetico per il riscaldamento e il raffrescamento del 15% entro il 20XX, rispetto all'anno di riferimento 20XX; d) eliminare tutti gli articoli in plastica monouso entro la fine del 20XX; e) ridurre il consumo totale di acqua per pernottamento *(guest night)* del 10% entro il 20XX, rispetto ai dati di prestazione dell'anno di riferimento 20XX; f) raggiungere l'equilibrio di genere nelle posizioni dirigenziali (almeno il 40% di donne) entro il 20XX; g) condurre una formazione annuale anti-molestie e di tutela per tutto il personale, con particolare attenzione alla protezione dei minori, delle donne e dei gruppi vulnerabili; h) destinare almeno l'1% degli utili o dei ricavi annuali a progetti o partnership con la comunità locale; e/o i) adottare un obiettivo di assunzione locale: garantire che almeno il 60% del personale a tempo indeterminato sia residente nell'area locale.

[9] Vedi glossario p. 4.

		Gli obiettivi strategici di sostenibilità sono sviluppati congiuntamente dalla direzione e dal personale, garantendo che entrambi i gruppi contribuiscano all'identificazione e alla definizione delle priorità delle ambizioni di sostenibilità. La direzione è responsabile dell'accuratezza degli obiettivi, della loro attuazione e del monitoraggio *(follow-up)*. Se un obiettivo non viene raggiunto, viene fornita una riflessione critica sulle ragioni del mancato adempimento e, se giustificato, la struttura può continuare a lavorare sullo stesso obiettivo nel periodo successivo. Gli obiettivi sono comunicati al personale (ad esempio durante l'inserimento) e possono essere resi accessibili agli ospiti, ove opportuno (ad esempio sul sito web, nella hall, nei materiali informativi in camera). Per rafforzare la rilevanza locale, si raccomanda che siano co-creati con altri stakeholder rilevanti, come i membri della comunità. Nella preparazione degli obiettivi strategici di sostenibilità, i criteri Green Key possono servire da ispirazione. Si raccomanda inoltre che la struttura definisca una visione *(Vision)* e una dichiarazione di intenti *(Mission Statement)* sulla sostenibilità. Gli obiettivi devono sostenere tale direzione a lungo termine ed essere coerenti con essa. Se la struttura fa parte di una catena, gli obiettivi strategici collettivi a livello di catena possono servire da ispirazione, a condizione che siano tradotti in specifici obiettivi individuali/locali. Se adottati senza modifiche, la struttura deve giustificarne la pertinenza (ad esempio: tempistica, focus, obiettivi percentuali). I documenti a livello di catena possono essere accettati come prova se la struttura dimostra che le azioni sono implementate presso la propria proprietà e sono adeguate al proprio contesto strutturale, geografico e culturale. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta i propri obiettivi strategici di sostenibilità, formalizzati per iscritto e recanti una data. Viene verificato che essi: • siano stati comunicati internamente e siano a disposizione del personale; • coprano almeno 2 delle diverse aree sopra elencate; • risalgano a meno di 2 anni fa; e • siano stati sviluppati congiuntamente dal personale e dalla direzione. Il Referente della Struttura per Green Key è inoltre responsabile dell'accuratezza dei dati e del monitoraggio *(follow-up)*

1.3	La struttura formula un piano d'azione allineato ai propri obiettivi strategici di sostenibilità. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Per tradurre gli obiettivi strategici di sostenibilità della struttura[10] (criterio 1.2) in azioni misurabili e orientate ai risultati, è necessario un piano d'azione. Esso garantisce l'attuazione pratica degli obiettivi strategici e fornisce un quadro di riferimento per il monitoraggio dei progressi e il miglioramento continuo. **Aspettative per l'attuazione** La struttura formula un piano d'azione che delinea le fasi specifiche per attuare i propri obiettivi strategici di sostenibilità (criterio 1.2). Il piano d'azione è uno strumento operativo centrale del sistema di gestione della sostenibilità della struttura che riflette la pertinenza rispetto al contesto specifico della proprietà. Ad esempio, se la scarsità d'acqua è una criticità regionale, il piano d'azione porrà maggiore enfasi sulle iniziative di risparmio idrico. Il piano d'azione copre l'intero periodo di certificazione (24 mesi), con azioni chiaramente suddivise per anno per monitorare i progressi e consentire aggiornamenti annuali. Per le strutture con più di 50 dipendenti, il piano include un minimo di 4 azioni per ciclo di certificazione. Per le strutture con meno di 50 dipendenti, è richiesto un minimo di 2 azioni per ciclo di certificazione Le azioni devono coprire almeno 2 aree Green Key, ad esempio energia, acqua, rifiuti, sostenibilità sociale/RSI (es. equità del personale, inclusione, impegno comunitario ecc.), tutela della biodiversità, acquisti sostenibili, gestione dei rischi e delle crisi, ecc., e ogni azione deve essere collegata ad almeno 1 obiettivo strategico di sostenibilità. Se sviluppato come parte del criterio 1.2., il piano riflette anche la visione, la missione e le priorità tematiche degli obiettivi, garantendo un approccio coerente e orientato ai risultati. Nella preparazione del piano d'azione annuale, si raccomanda di utilizzare i criteri Green Key come ispirazione, sia per quanto riguarda la conformità ai criteri guida non ancora implementati, sia per migliorare ulteriormente l'impegno nei criteri imperativi e guida già implementati. Le azioni già realizzate non devono essere incluse nel piano d'azione annuale e l'elenco di un criterio guida Green Key come azione non è di per sé sufficiente. Tuttavia, è accettabile includere azioni di supporto che contribuiscano alla futura attuazione di un criterio (ad esempio,

[10] Vedi glossario p. 4.

		svolgere uno studio di fattibilità in preparazione al soddisfacimento di uno specifico criterio guida). Tutte le azioni sono misurabili (ad esempio tramite numero, percentuale, quantità o compito completato). Per ogni azione, viene chiaramente documentato quanto segue: • una descrizione dell'azione, la sua tempistica e il risultato atteso; • il dipartimento o i membri del personale responsabili; e • il collegamento all'obiettivo o agli obiettivi strategici di sostenibilità che essa sostiene. Le azioni sono sviluppate congiuntamente dalla direzione e dal personale (ad esempio sotto la supervisione del Referente della Struttura per Green Key) garantendo che entrambi i gruppi contribuiscano all'identificazione e alla priorità delle azioni. La direzione è responsabile dell'accuratezza delle azioni, della loro attuazione e del monitoraggio *(follow-up)*. Se un'azione non è stata realizzata, la struttura fornisce una giustificazione chiara e documentata che ne spieghi le ragioni (ad esempio vincoli finanziari, strutturali, contestuali o temporali) e presenta un piano d'azione concreto per completare la stessa azione nel ciclo di certificazione successivo o per sostituirla con un'alternativa più fattibile. Se la struttura fa parte di una catena, le azioni collettive a livello di catena possono servire da ispirazione, a condizione che siano tradotte in azioni specifiche individuali/locali. Se adottate senza modifiche, la struttura deve giustificarne la pertinenza. Le azioni/documenti a livello di catena possono essere accettate come prova se la struttura dimostra che le azioni sono implementate presso la propria proprietà e sono adeguate al proprio contesto strutturale, geografico e culturale. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta il piano d'azione annuale scritto per il prossimo periodo di certificazione. Viene verificato che il piano: • includa un minimo di 4 azioni (per strutture con più di 50 dipendenti) o 2 azioni (per strutture con meno di 50 dipendenti) per ciclo di certificazione; • contenga azioni collegate a 1 o più obiettivi strategici di sostenibilità[11]; • includa tempistiche e i dipartimenti o i membri del personale responsabili; • sia comunicato internamente e disponibile per il personale.

[11] Vedi glossario p. 4.

		In circostanze specifiche, per i candidati al rinnovo, la struttura presenta prove dei progressi o del completamento del piano d'azione precedente. Ciò può includere rapporti, foto, contratti, accordi di partnership, registri di formazione[12], o altra documentazione verificabile. Gli esempi includono: a) un invito o un verbale di un evento di sostenibilità per il personale (es. volontariato, sensibilizzazione); b) un contratto, un accordo di partnership o un protocollo d'intesa (MoU) con una ONG o un'organizzazione per la sostenibilità; c) prova dell'adesione a un'iniziativa sostenibile o sociale collegata a un'azione di sostenibilità; e/o d) rapporti, verbali o registri di attività collegati all'azione. Se le azioni non sono state realizzate, per i candidati al rinnovo, viene presentata una giustificazione documentata e un piano che spieghi se le azioni non soddisfatte saranno attuate nel ciclo di certificazione successivo (e in che modo), o perché non sono considerate fattibili per la struttura.
Responsabilità Sociale d'Impresa		
1.4	La struttura garantisce pratiche lavorative eque, inclusi contratti in forma scritta, parità di retribuzione a parità di mansioni e una pari o	**Rilevanza** Garantire pratiche di lavoro eque è essenziale per salvaguardare il benessere dei dipendenti, promuovere l'uguaglianza e favorire una condotta aziendale responsabile. In una forza lavoro diversificata, condizioni di impiego trasparenti e lecite contribuiscono a ridurre le disuguaglianze e a promuovere un luogo di lavoro sicuro e rispettoso. **Aspettative per l'attuazione** La struttura garantisce pratiche di lavoro eque per tutti i dipendenti (compreso il personale in subappalto, il personale in outsourcing[13] e i fornitori di servizi che operano in loco). Ciò include contratti scritti, parità di retribuzione a parità di mansioni e una remunerazione pari o superiore al salario dignitoso per tutti i dipendenti e i lavoratori in subappalto. Per conformarsi a questo criterio, la struttura:

[12] Vedi glossario p. 4.
[13] Vedi glossario p. 4.

	superiore al salario dignitoso per tutti i dipendenti e i lavoratori in subappalto. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	• garantisce che tutti i dipendenti siano pagati almeno il salario minimo legale orario o, laddove non esista un parametro legale, un salario minimo dignitoso calcolato in conformità con i principi dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL/ILO) per la stima del salario dignitoso; • fornisce contratti di lavoro scritti a tutto il personale che includano dettagli sullo stipendio, sull'orario di lavoro (o, ove applicabile, sul numero di giornate lavorative annue) e sulle mansioni. I contratti vengono spiegati in una lingua o in un formato comprensibile al dipendente, fornendo traduzione o supporto verbale se necessario. I dipendenti ricevono inoltre buste paga con il dettaglio delle ore lavorate o dei giorni contabilizzati, della retribuzione ricevuta e di eventuali straordinari o permessi compensativi; • garantisce parità di retribuzione a parità di mansioni, indipendentemente dal genere, dall'etnia o dallo stato di disabilità e assicura che le scale salariali siano trasparenti (salvo diversamente stabilito dalla legislazione nazionale). Si raccomanda una struttura retributiva documentata (ad es. matrice salariale, scala parametrale o quadro di remunerazione) che rifletta fattori quali l'esperienza e l'anzianità di servizio; e • richiede contratti con tutti i fornitori di servizi in subappalto gestiti internamente che confermino il rispetto degli stessi principi salariali e di equità lavorativa. Qualora vi siano servizi gestiti esternamente, la struttura li informa formalmente e li incoraggia per iscritto ad adottare gli stessi standard. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la documentazione di supporto che dimostri la conformità alle pratiche lavorative eque. Durante l'ispezione visiva, l'auditor conduce un controllo a campione[14] della documentazione di supporto esaminando un campione di 3 contratti di lavoro in comparazione con la documentazione relativa alle buste paga e alla struttura retributiva[15] (ad es. prospetto riepilogativo dei pagamenti, matrice salariale, scala parametrale o quadro dei compensi) per verificare che esistano contratti scritti per tutto il personale; che i livelli salariali siano allineati ai requisiti del salario minimo legale o del salario dignitoso; e che sia garantita la parità di retribuzione a parità di mansioni (metodologia C). Se necessario, i documenti possono essere mostrati in forma anonima.

[14] Vedi glossario p. 4.
[15] Vedi glossario p. 4.

		In circostanze specifiche, quando il personale in subappalto o in outsourcing opera in loco, l'auditor effettua un controllo a campione[16] della documentazione di supporto esaminando un campione di 3 accordi scritti per confermare che aderiscano agli stessi principi salariali e lavorativi (metodologia C). Se l'auditor riscontri incongruenze o sospetti irregolarità, viene condotto almeno 1 colloquio anonimo con dipendenti selezionati e personale in subappalto per confermare il rispetto dei requisiti del salario minimo legale e dei parametri del salario dignitoso.
1.5	La struttura non utilizza né accetta il lavoro minorile e garantisce la protezione dei minori nell'occupazione. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Prevenire il lavoro minorile e proteggere i minori sul luogo di lavoro sono aspetti essenziali di una condotta aziendale responsabile e della dovuta diligenza in materia di diritti umani. Garantire che non vengano impiegati bambini e che i giovani lavoratori siano tutelati sostiene la sostenibilità sociale, si allinea alle convenzioni internazionali sul lavoro e contribuisce alla protezione e al benessere dei bambini nelle comunità locali. **Aspettative per l'attuazione** La struttura garantisce che non venga impiegato alcun minore di età inferiore ai 14 anni e che qualsiasi coinvolgimento di minori di età inferiore ai 18 anni sul luogo di lavoro sia rigorosamente regolamentato, abbia natura protettiva e sia conforme agli standard nazionali e internazionali di protezione dell'infanzia. La struttura garantisce inoltre che non venga contrattualizzato alcun fornitore che utilizzi il lavoro minorile. La struttura, pertanto: • si astiene dall'impiego di bambini di età inferiore ai 14 anni in qualsiasi circostanza; • segue la legislazione nazionale e, laddove questa non esista o sia meno restrittiva del presente criterio, si conforma alla Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e alle Convenzioni ILO (OIL) n. 138 (Età Minima) e n. 182 (Peggiori Forme di Lavoro Minorile); e • rispetta i diritti dei minori e protegge i minori da ogni forma di sfruttamento, incluso lo sfruttamento sessuale. Qualora vengano impiegate persone di età inferiore ai 18 anni (ad esempio tramite stage, apprendistati, posizioni retribuite o non retribuite), la struttura garantisce che:

[16] Vedi glossario p. 4.

		• venga ottenuto il consenso scritto di un genitore o tutore legale; oppure che vi sia un accordo scritto con l'istituto scolastico, che specifichi la natura delle mansioni e gli orari di lavoro; e • vengano rispettate tutte le leggi sul lavoro applicabili, incluse quelle relative all'orario massimo di lavoro, ai periodi minimi di riposo e pause, ai giorni di riposo e alle ferie annuali, alla retribuzione e all'assicurazione (ove richiesta). In assenza di legislazione nazionale, si seguono le linee guida dell'ILO (OIL). **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • una dichiarazione firmata che confermi che non vengono impiegati bambini di età inferiore ai 14 anni. L'ispezione visiva funge da ulteriore conferma di quanto dichiarato; • il consenso scritto del tutore o gli accordi con gli istituti scolastici (ove applicabili), oltre ai registri che dimostrino la conformità alle leggi sul lavoro vigenti per ogni individuo di età inferiore ai 18 anni che operi presso la struttura. I documenti possono essere mostrati in forma anonima, ma l'anonimizzazione non è obbligatoria in quanto non vengono raccolte copie; il controllo è esclusivamente di tipo visivo.
1.6	La struttura garantisce meccanismi accessibili di reclamo e di segnalazione, senza rischio di ritorsioni, per denunciare casi di sfruttamento, discriminazione e molestie. (I) HH, CHP, CC,	**Rilevanza** Sistemi efficaci di reclamo e di segnalazione *(whistleblowing)* sono essenziali per salvaguardare i diritti umani, l'integrità del luogo di lavoro e il comportamento etico. La struttura garantisce che tutto il personale (compresi i lavoratori in subappalto) e gli ospiti abbiano accesso a un meccanismo sicuro e riservato per segnalare sfruttamento, discriminazione e molestie senza timore di ritorsioni. **Aspettative per l'implementazione** La struttura implementa un sistema di segnalazione dei problemi semplice, chiaro e accessibile. Come requisito minimo la struttura dispone di: • una procedura scritta di reclamo e segnalazione che spieghi come segnalare una criticità, chi riceve la segnalazione, le fasi di follow-up e indagine, le tempistiche previste e le garanzie di riservatezza e non ritorsione; • almeno 1 canale di segnalazione riservato o anonimo, come l'accesso a una rete di segnalazione esterna indipendente (ad esempio la piattaforma di segnalazione della FEE) o un canale di terze parti equivalente; • informazioni per il personale su come utilizzare il sistema, garantendo che tutti i dipendenti (compresi i lavoratori in subappalto) sappiano dove segnalare le criticità e comprendano i propri diritti a una

	R, A	segnalazione sicura e riservata. Tali informazioni devono essere accessibili e comprensibili a tutto il personale; • opzioni di segnalazione per gli ospiti, che consentano ai visitatori di segnalare in modo riservato qualsiasi forma di sfruttamento o cattiva condotta osservata. Queste informazioni devono essere disponibili nei materiali per gli ospiti (ad esempio libri informativi, pagine di benvenuto digitali, segnaletica, ecc.). Questo criterio si applica alle strutture con più di 50 dipendenti. Le strutture con meno di 50 dipendenti sono incoraggiate a lavorare su altre opzioni di segnalazione proporzionali (ad esempio segnalazione interna semplificata, rappresentante del personale, pratiche di segnalazione "a porte aperte"). **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • la procedura scritta di reclamo e segnalazione, inclusi i passaggi per la segnalazione, le persone responsabili designate, le misure di riservatezza e le disposizioni contro le ritorsioni; • la prova della comunicazione al personale (ad esempio materiali di inserimento, avvisi interni, registri di formazione) che dimostri che i dipendenti sono informati sul sistema di segnalazione e sanno come accedervi; • la conferma di un canale di segnalazione anonimo o riservato, come un link a una piattaforma esterna di segnalazione o la documentazione di un meccanismo equivalente di terze parti; • materiali rivolti agli ospiti che mostrino come i visitatori vengono informati sui meccanismi di segnalazione disponibili (ad esempio *screenshot*, foto, pagine stampate). Durante l'ispezione visiva, l'auditor conduce almeno 1 intervista con il personale presente durante l'audit per confermare che i dipendenti siano a conoscenza dei meccanismi e si sentano in grado di utilizzarli senza timore di ritorsioni.
1.7	La struttura ha implementato procedure per garantire un ambiente di	**Rilevanza** Un ambiente di lavoro sicuro e collaborativo è essenziale per la salute, la soddisfazione e le prestazioni dei dipendenti, e costituisce la base per operazioni aziendali responsabili e sostenibili. Garantendo solide pratiche di salute e sicurezza sul lavoro e promuovendo il benessere del personale, la struttura aiuta a prevenire infortuni e

	lavoro sicuro e salubre. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	stress sul lavoro, favorendo una cultura organizzativa positiva a beneficio sia dei dipendenti che della qualità del servizio **Aspettative per l'implementazione** La struttura garantisce la salute e la sicurezza sul lavoro di tutto il personale: • fornendo politiche scritte sulla salute e sicurezza e procedure di emergenza accessibili e chiaramente comunicate a tutto il personale; • assicurando che le misure di salute e sicurezza si riflettano nelle operazioni quotidiane pratiche, e non solo nella documentazione scritta. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • politiche scritte sulla salute e sicurezza e piani di emergenza accessibili a tutto il personale; • prove che queste procedure siano comunicate e attuate nelle operazioni quotidiane pratiche (ad esempio, segnaletica nell'area del personale).
1.8	La struttura coopera attivamente con un numero definito di stakeholder esterni su iniziative di sviluppo ambientale o sociale della comunità. (I) HH, CHP, SA, R, A, CC	**Rilevanza** Per favorire un coinvolgimento significativo tra la struttura e la comunità circostante, questo criterio mira a promuovere una cooperazione misurabile e a lungo termine con gli stakeholder esterni al fine di sostenere l'educazione ambientale, il patrimonio culturale locale e lo sviluppo sostenibile della destinazione. **Aspettative per l'implementazione** La struttura coopera attivamente con i soggetti esterni rilevanti (stakeholder) su questioni di sviluppo sostenibile, quali tematiche ambientali, sociali, culturali, educative, economiche, di qualità, di diritti umani, di salute e di gestione dei rischi e delle crisi. Ove pertinente, è incoraggiata la cooperazione con stakeholder coinvolti nella protezione e nella valorizzazione di siti e tradizioni locali di rilevanza storica, archeologica, culturale e spirituale. Si raccomanda vivamente di selezionare i partner di cooperazione in base al contesto locale o alle criticità, ai rischi o alle aree di miglioramento identificati nel criterio 1.2. Le strutture con più di 50 dipendenti, devono avere in atto un minimo di 2 cooperazioni attive con stakeholder rilevanti. Le strutture con meno di 50 dipendenti devono avere almeno 1 partnership di cooperazione attiva con uno stakeholder rilevante. Almeno 1 di queste cooperazioni deve essere focalizzata sull'area circostante la struttura (regionale/locale); laddove siano richieste 2 partnership, la seconda cooperazione potrebbe concentrarsi sul

		sostegno a progetti in altre aree geografiche. Le attività di cooperazione possono vertere sull'educazione o la sensibilizzazione ambientale, sulla collaborazione socio-culturale o sullo sviluppo regionale sostenibile. Gli stakeholder rilevanti includono (ma non si limitano a) organizzazioni non governative, gruppi della comunità locale, autorità locali, residenti, scuole locali, enti gestori di aree protette, istituzioni del patrimonio culturale o organizzazioni della società civile focalizzate sulla sostenibilità, ecc. Per essere approvata, la cooperazione deve configurarsi come un'interazione attiva e bidirezionale tra la struttura e gli stakeholder rilevanti, che offra benefici a entrambe le parti. Una cooperazione attiva è definita come una relazione reciprocamente vantaggiosa che prevede almeno 1 forma di interazione durante il periodo di validità della certificazione, come ad es.: la co-organizzazione di un evento o di un'iniziativa pubblica; lo sviluppo e l'attuazione congiunta di progetti educativi o comunitari; il volontariato dei dipendenti durante l'orario di lavoro; sforzi congiunti di raccolta fondi o supporto in natura che vadano oltre le donazioni una tantum. Il supporto passivo, come le sole donazioni effettuate senza interazione, l'acquisto esclusivo di prodotti o la comunicazione unilaterale, non è considerato come cooperazione attiva. Qualora la struttura faccia parte di una catena, le collaborazioni possono allinearsi con le collaborazioni strategiche più ampie della catena stessa, a condizione che siano adattate specificamente alla singola struttura richiedente. Esempi di collaborazioni attive includono: a) protezione di aree naturali e siti culturalmente sensibili; b) progetti volti a contrastare gli impatti del cambiamento climatico; c) creazione di infrastrutture esterne (allestimento di ormeggi per imbarcazioni ecocompatibili, percorsi naturalistici) che possano essere utilizzate anche dal pubblico; d) attività con scuole o comunità impegnate in iniziative ambientali o educative; e) attività con persone con bisogni specifici (gruppi vulnerabili e/o con scarse risorse); f) attività che promuovono la giustizia sociale e la parità di diritti; g) fornitura di servizi alimentari di base, acqua ed energia, nonché servizi sanitari e igienici nelle comunità; h) supporto ai musei per promuovere il patrimonio locale; e/o i) cooperazione con gruppi della comunità locale/organizzazioni di gestione della destinazione/autorità sulla pianificazione e gestione del turismo sostenibile nella destinazione, infrastrutture locali e progetti di sviluppo della comunità sociale (es. servizi igienico-sanitari).

		Le collaborazioni basate esclusivamente sull'acquisto di prodotti locali o sul supporto ad attività isolate di conservazione della biodiversità non soddisfano questo criterio (quest'ultima fattispecie è trattata nel criterio 7.11). **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, le strutture con più di 50 dipendenti presentano prove di un minimo di 2 cooperazioni attive. Le strutture con meno di 50 dipendenti presentano prove di 1 cooperazione attiva (ad esempio verbali di riunioni, relazioni sulle attività, materiali sviluppati congiuntamente). Le prove presentate devono dimostrare la cooperazione attiva con gli stakeholder rilevanti, definita come una relazione reciprocamente vantaggiosa che comporti almeno 1 interazione documentata durante il periodo di certificazione. In circostanze specifiche, per i nuovi candidati *(al primo anno di certificazione, NdT)*, la struttura presenta i contratti/accordi di cooperazione e il piano delle azioni pianificate.
1.9	La struttura dimostra rispetto per i Popoli Indigeni nelle sue operazioni e rappresentazioni. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Le attività turistiche e ricettive possono involontariamente danneggiare i Popoli Indigeni interrompendo le tradizioni culturali, limitando l'accesso alla terra o alle risorse, o ignorando i diritti e i sistemi di conoscenza indigeni. Laddove siano presenti Popoli Indigeni, un coinvolgimento rispettoso e processi decisionali informati sono essenziali per prevenire danni, evitare l'appropriazione culturale e sostenere la protezione del patrimonio culturale, delle conoscenze tradizionali e del benessere della comunità. **Aspettative per l'implementazione** La struttura garantisce che le proprie operazioni, gli sviluppi e le esperienze offerte agli ospiti rispettino i Popoli Indigeni, salvaguardando i loro diritti e l'accesso alle risorse essenziali e ai siti di rilevanza culturale. Ciò include un impegno verso l'integrità culturale, l'equa ripartizione dei benefici e la protezione del benessere sociale e ambientale. Per conformarsi a questo criterio, la struttura valuta se i Popoli Indigeni siano presenti entro un raggio di 100 km dalla struttura stessa. Nel valutare la presenza di Popoli Indigeni, la struttura può fare riferimento a informazioni disponibili pubblicamente o riconosciute localmente, tra cui: • popolazioni indigene o territori riconosciuti nell'area; • siti, percorsi, tradizioni o pratiche indigene di valore culturale, storico, archeologico o spirituale; e • siti UNESCO Patrimonio dell'Umanità o Patrimonio Culturale Immateriale associate alle popolazioni indigene.

		Se la valutazione conferma che non sono presenti Popoli Indigeni o beni culturali indigeni entro questo raggio, il criterio è considerato Non Applicabile (N/A). Laddove vengano identificati Popoli Indigeni, la struttura garantisce che le proprie attività rivolte agli ospiti, la gestione del sito e le decisioni di sviluppo rispettino i diritti, la cultura e l'accesso alle risorse delle popolazioni indigene. Ciò significa che la struttura garantisce che: • tutte le rappresentazioni delle popolazioni indigene (ad esempio materiali per gli ospiti, spettacoli, artigianato, narrazione, decorazioni) siano sviluppate in consultazione con le popolazioni indigene interessate. Ciò include il consenso scritto e un'equa remunerazione, ove applicabile; • l'autenticità e l'essenza dei rituali, delle danze o delle cerimonie indigene condivise con i turisti siano preservate e presentate in linea con le pratiche approvate dalla comunità, comprese quelle riconosciute come patrimonio culturale immateriale UNESCO; • qualsiasi riprogettazione degli spazi comunitari o iniziative legate alla biodiversità (ad es. creazione di spazi verdi, piantumazione di specie autoctone, ripristino di habitat, esperienze di turismo naturalistico) integri le conoscenze ecologiche tradizionali o indigene e includa consultazioni per identificare e mitigare i rischi di degrado culturale o sociale (ad es. spostamento, perdita di tradizioni); • l'accesso ai servizi e alle risorse essenziali (ad es. cibo, acqua, assistenza sanitaria, servizi igienico-sanitari, istruzione, mezzi di sussistenza, risorse naturali o siti culturalmente significativi) non sia limitato o compromesso dalle operazioni della struttura; • se applicabile, sia ottenuto il consenso libero, preventivo e informato (FPIC - Free, Prior, and Informed Consent) per l'uso o l'acquisizione di risorse terrestri e idriche, e che questo rispetti rigorosamente le normative locali in materia di zonizzazione, patrimonio e protezione ambientale; e • i servizi essenziali in loco (ad es. strutture mediche) siano condivisi con le comunità circostanti quando tali servizi non sono altrimenti disponibili. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta una panoramica della valutazione che identifica i Popoli Indigeni, i beni culturali e i siti del patrimonio, oppure una giustificazione motivata se la valutazione indica che non ne sono presenti. In circostanze specifiche, e a seconda dell'esito della mappatura, la struttura presenta:

		• esempi di materiali rivolti agli ospiti (ad es. brochure, elementi di narrazione, decorazioni) che riflettano accuratamente i contenuti indigeni approvati e che citino i detentori delle conoscenze culturali o i creatori; • se applicabile, una dimostrazione di come venga preservata l'essenza dei rituali, delle danze o delle cerimonie tradizionali, ad es. prove di consultazione con le popolazioni indigene, come verbali di riunioni, accordi scritti o lettere di consenso; • se applicabile, mappe del sito, documentazione di conformità alla zonizzazione e accordi (FPIC) con le popolazioni indigene che confermino che le operazioni della struttura non impediscano l'accesso dei popoli indigeni alle risorse essenziali e ai siti culturalmente significativi. Se l'auditor osserva incongruenze o sospetta irregolarità, viene condotta almeno 1 intervista anonima con esponenti delle popolazioni indigene per verificare l'assenza di controversie attive, denunce legali o conflitti documentati relativi all'accesso; • se applicabile, in caso di riprogettazione di spazi comunitari o iniziative legate alla biodiversità, la documentazione di qualsiasi iniziativa legata alla biodiversità o alla comunità (ad esempio piani di progettazione, descrizioni di progetti) che mostri l'integrazione delle conoscenze ecologiche tradizionali e processi di pianificazione inclusivi; e/o • ove pertinente, conferma che i servizi aperti al pubblico (ad es. strutture mediche, negozi) siano accessibili alle popolazioni indigene.
1.10	La struttura dispone di procedure incentrate sull'assunzione equa o sullo sviluppo equo, indipendentemente da etnia, identità di genere, disabilità, età, orientamento sessuale,	**Rilevanza** L'accesso equo alle opportunità di assunzione e di sviluppo sostiene una sana cultura del luogo di lavoro e riduce i rischi di esclusione o pregiudizio. Percorsi equi per la crescita aiutano inoltre a rafforzare il benessere del personale e la resilienza organizzativa. **Aspettative per l'implementazione** La struttura seleziona un'area di interesse, ovvero l'assunzione equa o lo sviluppo equo, e integra le relative procedure nelle proprie politiche generali di assunzione o di impiego, garantendo l'equità indipendentemente dall'etnia, dall'identità di genere, dalla disabilità, dall'età, dall'orientamento sessuale, dalla religione o dal background socio-economico, anche per le posizioni dirigenziali. La struttura implementa inoltre almeno un'azione documentata collegata all'area di interesse selezionata. Le azioni implementate sono documentate, pertinenti al contesto della struttura (ad es. posizione geografica, composizione della forza lavoro) e vengono valutate o revisionate ogni 4 anni.

	religione o estrazione socio-economica. (I/G) HH, CHP, CC, A (I) SA, R (G)	Per l'area di interesse dell'assunzione equa, la struttura utilizza processi di selezione giusti e non discriminatori che riducano al minimo i pregiudizi nella pubblicità dei posti di lavoro, nella selezione dei candidati e nei colloqui. Per l'area di interesse dello sviluppo equo, la struttura garantisce un accesso equo alla formazione[17], al potenziamento delle competenze e alle opportunità di carriera, con decisioni su promozioni e benefit basate esclusivamente su competenze, prestazioni ed esperienza. Questo criterio si applica a tutti i livelli di impiego, compreso l'avanzamento verso ruoli di leadership e dirigenziali. L'area di interesse selezionata deve essere supportata da una politica scritta sulle pari opportunità che stabilisce la tolleranza zero per la discriminazione e delinea i meccanismi per garantire l'inclusività nei processi pertinenti. La politica può essere un documento a sé stante di una pagina o far parte di un altro documento interno (ad es. il Codice di condotta aziendale), è condivisa con il personale interessato (ad esempio direzione, risorse umane), approvata formalmente dalla direzione e revisionata almeno una volta ogni 4 anni. Esempi di azioni accettabili: a) pratiche di reclutamento con anonimizzazione dei dati dei candidati, quali la valutazione dei curricula nella fase di selezione, previa rimozione di informazioni identificative quali nome, genere, etnia o indirizzo, per ridurre i pregiudizi nella selezione dei candidati *(si applica all'assunzione equa);* b) definizione di obiettivi di assunzione inclusivi (laddove legalmente consentito), obiettivi di sviluppo, o sistemi di monitoraggio di dati non sensibili (ad es. rapporto di genere nelle posizioni dirigenziali, rapporto tra personale locale e non locale, ecc.) *(si applica all'assunzione equa);* c) incentivi e supporto per il completamento del livello di istruzione di base per tutto il personale (rilevante esclusivamente per i dipendenti privi di istruzione formale conclusa) *(si applica all'assunzione equa);* d) programmi interni di tutoraggio (mentorship) o di sviluppo della carriera rivolti a gruppi sottorappresentati, con risultati misurabili quali promozioni o avanzamenti di ruolo *(si applica allo sviluppo equo)*; e) formazione annuale obbligatoria DEI (Diversità, Equità e Inclusione)[18] per il Referente della struttura per Green Key[19] o per il personale addetto alle risorse umane (HR), comprensivi di tematiche quali la non discriminazione, i principi di assunzione inclusiva, la riduzione dei pregiudizi (ad es. pregiudizi inconsci), la leadership inclusiva e la cultura del luogo di lavoro *(si applica a entrambe le aree di interesse)*.

[17] Vedi glossario p. 4.
[18] Vedi glossario p. 4.
[19] Vedi glossario p. 4.

		La raccolta di dati numerici relativi al genere, all'occupazione locale, alla disabilità o alla rappresentanza etnica è raccomandata solo laddove sia legalmente consentito, eticamente appropriato e comunicato volontariamente. I dati devono rimanere aggregati e anonimi. Questo criterio è imperativo per le strutture con più di 50 dipendenti. Per le strutture con meno di 50 dipendenti, questo criterio è una linea guida. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la documentazione che dimostra come garantisce l'equità nelle assunzioni o nello sviluppo professionale. La documentazione include: • la politica scritta (documento a sé stante o all'interno della CSR/Codice di condotta aziendale, se disponibile); • la prova di almeno un'azione implementata. A seconda di quale delle azioni elencate sia stata selezionata, questa prova potrebbe includere: a) prova del completamento della formazione DEI e delle azioni intraprese; b) prova della promozione e del sostegno al completamento del livello di istruzione di base tra il personale; c) registri di assunzione o delle risorse umane che mostrino meccanismi di processo equo, ad es. modelli di screening anonimizzati, partnership con gruppi locali (se scelta come 1 azione); d) registri di formazione e sviluppo della carriera (ad es. calendari di formazione, registri di partecipazione o rapporti sui programmi di tutoraggio) per dimostrare che tutti i dipendenti hanno parità di accesso alla formazione, all'avanzamento e al feedback (se scelta come 1 azione); o e) numero di promozioni o avanzamenti di ruolo del personale a seguito del programma di sviluppo della carriera implementato.
1.11	La struttura garantisce l'accesso alle persone con esigenze di accessibilità	**Rilevanza** Fornire un accesso inclusivo alle persone con esigenze di accessibilità aggiuntive aiuta a rimuovere le barriere fisiche, sensoriali e cognitive, consentendo a tutti gli ospiti di partecipare pienamente e in autonomia ai servizi e alle esperienze. Ciò sostiene la sostenibilità sociale e si allinea con i principi internazionali dei diritti umani.

	aggiuntive concentrandosi su almeno 1 categoria di accessibilità definita e implementando le misure minime richieste. (I/G) HH, CC, A (I) SA, CHP, R (G)	**Aspettative per l'implementazione** La struttura fornisce l'accesso alle persone con esigenze di accessibilità aggiuntive. Riconoscendo che le strutture potrebbero non essere in grado di coprire tutti i tipi di disabilità, la struttura concentra i propri miglioramenti dell'accessibilità su almeno 1 categoria specifica di necessità: mobilità fisica, disabilità visiva o disabilità cognitiva/uditiva. Per raggiungere la conformità, i seguenti elementi minimi di accessibilità devono essere presenti quando ci si concentra sull'accessibilità fisica: • almeno 1 ingresso accessibile con rampa o accesso in piano (che soddisfi gli standard di pendenza e larghezza); • almeno 1 servizio igienico accessibile nelle aree pubbliche/comuni; • almeno 1 camera per gli ospiti accessibile, incluso il bagno (se viene fornito l'alloggio); • posti a sedere nel ristorante o area pranzo comune accessibili; e • 1 sala riunioni/conferenze accessibile, se applicabile Si raccomanda inoltre che siano previsti punti di sosta (es. panchine) per gli ospiti con mobilità ridotta lungo le aree di camminamento più lunghe. La pendenza e la larghezza degli ingressi, la segnaletica e la disponibilità di corrimano sono verificate in conformità con le linee guida nazionali sull'accessibilità o, ove disponibili, con le raccomandazioni sull'accessibilità di ONU/OMS. Per raggiungere la conformità, i seguenti elementi minimi di accessibilità devono essere presenti quando ci si concentra sull'accessibilità visiva: • segnaletica ad alto contrasto e/o indicatori tattili a pavimento e/o illuminazione adeguata e riduzione dell'abbagliamento nelle aree chiave (es. ingresso, reception, servizi igienici, corridoi) in base alle esigenze della disabilità visiva; • almeno 1 servizio igienico accessibile nelle aree pubbliche/comuni; • almeno 1 camera per gli ospiti accessibile, incluso il bagno (se viene fornito l'alloggio); • posti a sedere nel ristorante accessibili; banco reception o di servizio accessibile e segnali acustici o guida verbale o menu/guide informative in Braille o a grandi caratteri; e • 1 sala riunioni/conferenze accessibile, se applicabile.

		Per le disabilità cognitive o la disabilità uditiva, i seguenti elementi minimi di accessibilità devono essere presenti per raggiungere la conformità: • un piano di accessibilità che delinei come vengono affrontate le esigenze cognitive o sensoriali (minorazioni uditive); e • almeno 2 azioni tangibili implementate focalizzate sulle disabilità cognitive e/o sulle minorazioni uditive: o esempi di azioni incentrate sull'accessibilità cognitiva includono istruzioni semplificate e basate su pittogrammi nelle aree chiave (reception, ristorazione, informazioni sulla sicurezza); check-in tranquillo o servizio senza code per gli ospiti che ne hanno bisogno; formazione del personale focalizzata sulla sensibilizzazione alle esigenze delle persone con disabilità cognitive; disponibilità di mappe a basso stimolo sensoriale o semplici guide all'orientamento; routine prevedibili per le attività comunicate chiaramente agli ospiti. o esempi di azioni per le minoranze uditive includono la disponibilità di sistemi a induzione magnetica (hearing loops) portatili alla reception o nelle sale riunioni; video sottotitolati e allarmi visivi nelle aree chiave (se fattibile); formazione del personale incentrata sulla sensibilizzazione alle necessità delle persone con minorazioni uditive (es. personale formato nella lingua dei segni internazionale). Affinché le azioni siano approvate, i miglioramenti devono essere sostanziali, funzionali e chiaramente documentati nel piano di accessibilità. La struttura informa inoltre sul proprio sito web in merito agli elementi minimi di accessibilità presenti. Anche se gli animali domestici non sono generalmente ammessi nella struttura, gli animali di servizio (es. cani guida) sono sempre ammessi. Questo aspetto è rispettato da tutto il personale. Il livello di accesso è comunicato in modo chiaro e accurato sul sito web della struttura. Le descrizioni specificano le strutture accessibili (es. disposizione delle stanze, maniglioni, accesso senza gradini, segnaletica ad alto contrasto, allarmi visivi, ecc.) e se la struttura è conforme a standard specifici (es. codici edilizi locali o certificazioni di accessibilità). La struttura è incoraggiata a consultare o richiedere l'approvazione di organizzazioni nazionali o locali per la disabilità durante la pianificazione delle caratteristiche di accessibilità. Durante l'inserimento lavorativo, tutto il personale viene formato e informato sulle disposizioni di accessibilità della struttura, sui regolamenti e sui diritti degli ospiti con disabilità. La direzione e tutto il personale[20] a contatto con gli ospiti ricevono una formazione

[20] Vedi glossario p.4

		supplementare di aggiornamento riguardante le attrezzature disponibili nella struttura. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta prove di: • consapevolezza e formazione del personale sulle procedure di accessibilità; e • disponibilità di informazioni sull'accessibilità sul sito web. In circostanze specifiche, laddove la struttura garantisca l'accesso a persone con esigenze di disabilità cognitiva o minorazioni uditive, viene presentato un piano di accessibilità che delinei come vengono affrontate tali necessità. Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma la presenza e le condizioni dell'infrastruttura accessibile (come minimo per le aree sopra elencate). A tale scopo, l'auditor effettua controlli a campione[21] in almeno 1 bagno pubblico, 1 area comune/ingresso, 1 ristorante e 1 sala riunioni, e nelle camere degli ospiti seguendo la metodologia A descritta nel glossario.
1.12	Piante e gli animali, così come i reperti storici e archeologici, sono venduti, commercializzati o esposti esclusivamente in conformità con il diritto internazionale. (I) HH, CHP, SA,	**Rilevanza** Il commercio e l'esposizione di specie minacciate e di reperti non autorizzati contribuiscono alla perdita di biodiversità, al commercio illegale di fauna selvatica e allo sfruttamento culturale. Proibendo tali pratiche, le strutture contribuiscono a proteggere le specie in via di estinzione, a salvaguardare il patrimonio culturale e a dimostrare una gestione aziendale e ambientale responsabile. **Aspettative per l'implementazione** La struttura non raccoglie, vende, commercializza o espone specie vegetali o animali, né loro parti o prodotti, che siano elencate come Minacciate (ovvero Vulnerabili, in Pericolo o in Pericolo Critico) nella Lista Rossa delle Specie Minacciate dell'IUCN. Ciò include sia il commercio regolamentato che quello non regolamentato, nonché la raccolta non autorizzata di flora e fauna selvatica. Il divieto si applica agli articoli venduti o esposti in tutte le aree della struttura (per prodotti quali souvenir, oggetti decorativi, medicine tradizionali o esemplari vivi).

[21] Vedi glossario p.4

	CC, R, A	Le attività commerciali che coinvolgono specie *Minacciate* non sono consentite, anche se la vendita delle specie o dei prodotti è legale ai sensi della legislazione nazionale, a meno che non sia esplicitamente permesso dalle linee guida internazionali sulla conservazione e che l'utilizzo sia destinato esclusivamente a scopi educativi o di sensibilizzazione. Inoltre, per proteggere il patrimonio culturale, i reperti storici e archeologici non vengono venduti, commercializzati o esposti a meno che non siano stati acquisiti legalmente e presentati per scopi educativi o culturali. In tali casi, è incoraggiata la collaborazione con le istituzioni competenti (ad es. musei, organizzazioni per la conservazione o gruppi indigeni) per garantire un'interpretazione rispettosa e significativa. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, in circostanze specifiche (qualora siano esposti reperti del patrimonio culturale, storici e archeologici), la struttura presenta la documentazione che ne attesti la provenienza legale e spieghi come l'esposizione contribuisca all'educazione o alla consapevolezza sulla conservazione. Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua controlli a campione[22] in almeno un'area pubblica, come negozi di souvenir, reception e aree decorative, seguendo la metodologia A descritta nel glossario.
1.13	La struttura non offre, promuove né facilita intrattenimenti, escursioni o attività che comportino lo sfruttamento o la sofferenza	**Rilevanza** L'uso di animali per l'intrattenimento nel turismo può comportare pratiche che ne compromettono il benessere e ne promuovono lo sfruttamento[23]. Proibendo tali attività, le strutture garantiscono il trattamento etico degli animali, si allineano agli standard globali sul benessere animale e promuovono tra gli ospiti il rispetto per la natura. **Aspettative per l'implementazione** La struttura non offre, promuove né facilita intrattenimenti, escursioni o attività che comportino lo sfruttamento o la sofferenza degli animali. Ciò si applica sia alle attività in loco, sia ai fornitori o alle attività esterne raccomandate, vendute/appaltate o organizzate tramite la struttura

[22] Vedi glossario p. 4.
[23] Vedi glossario p. 4.

	degli animali. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	L'uso di animali selvatici[24] per l'intrattenimento, la manipolazione o l'interazione ravvicinata è severamente vietato. Ciò include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: • spettacoli o esibizioni di animali; • allestimento di postazioni fotografiche; • contatto diretto con animali selvatici in cattività o il loro foraggiamento; • combattimenti, corse o cavalcate di animali che ne compromettano il benessere (es. cavalcate su elefanti, corse di renne, rodeo); e • eventi o attrazioni fuori sede noti per danneggiare gli animali (es. corride, circhi con animali selvatici, safari di caccia). La struttura valuta i fornitori esterni e le attività che promuove o contrattualizza con terze parti per garantire che non comportino tali pratiche. Gli animali domestici[25] possono partecipare ad attività basate sul benessere, educative o radicate culturalmente (es. fattorie didattiche, safari con husky, equitazione), sia offerte in loco che promosse/facilitate fuori sede. Gli animali presenti in loco sono sempre ospitati in condizioni conformi alle normative e agli standard sul benessere degli animali, inclusi quelli delineati nel criterio 1.14. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, in circostanze specifiche (laddove vengano offerte, promosse o facilitate attività legate agli animali), la struttura presenta: • una dichiarazione scritta, una Procedura Operativa Standard (SOP)[26] o una politica che confermi che non vengono offerti, promossi o facilitati intrattenimenti, escursioni o attività che comportino lo sfruttamento degli animali; e/o • se disponibile, il programma di intrattenimento interno per gli ospiti. Laddove appropriato, un'ispezione visiva conferma la presenza di animali in loco, valutata rispetto agli standard

[24] Vedi glossario p. 4.
[25] Vedi glossario p. 4.
[26] Vedi glossario p. 4.

		educativi sopra descritti.
1.14	Le linee guida sul benessere degli animali vengono seguite quando la struttura detiene animali presso i propri locali. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Garantire elevati standard di benessere animale nel turismo previene la sofferenza, protegge la biodiversità e promuove esperienze etiche per gli ospiti. Seguendo i quadri di riferimento riconosciuti per il benessere animale e la legislazione nazionale, le strutture salvaguardano il benessere fisico ed emotivo degli animali presenti nei propri locali, dimostrando al contempo pratiche responsabili e sostenibili. **Aspettative per l'implementazione** La struttura segue le linee guida sul benessere animale quando detiene animali presso i propri locali. Ciò include la piena conformità alla legislazione nazionale sul benessere degli animali e, come minimo, l'adesione al Modello dei Cinque Domini (*Five Domains Model*) del benessere animale, come definito nella Guida Globale sul Benessere degli Animali nel Turismo dell'ABTA. I Cinque Domini si concentrano sul benessere fisico ed emotivo degli animali. Ciò include: • condizioni positive da garantire: o buona alimentazione: gli animali hanno accesso costante ad acqua pulita e ricevono cibo a sufficienza che soddisfi le loro esigenze nutrizionali e i comportamenti naturali di alimentazione; o condizioni di vita confortevoli: gli animali vivono in un ambiente adatto alla loro specie, che garantisca spazio, riparo, temperature adeguate e opportunità di arricchimento (es. materiali naturali, ombra, aree per il bagno); o corpi sani: gli animali ricevono cure adeguate che gli consentano di rimanere fisicamente in salute e ogni ferita o malattia viene trattata tempestivamente; o libertà di comportarsi naturalmente: gli animali possono muoversi liberamente ed esprimere comportamenti normali (come socializzare, scavare, volare, arrampicarsi o giocare) a seconda della specie; e o esperienze positive e benessere emotivo: gli animali si sentono al sicuro, a proprio agio, stimolati e appagati. • Condizioni negative da evitare:

		○ fame o sete: gli animali non vengono privati di cibo o acqua; ○ cattive condizioni di vita: ambienti sporchi, sovraffollati o eccessivamente rigidi sono inaccettabili; ○ malattie o ferite: gli animali malati o feriti non vengono lasciati senza cure; ○ comportamento limitato: non è consentito incatenare, tenere in gabbia o impedire agli animali di muoversi o comportarsi normalmente; e ○ sofferenza o stress: vengono evitate le pratiche che causino dolore, paura, noia, frustrazione o disagio emotivo. Viene condotta una valutazione veterinaria almeno una volta all'anno per confermare la salute e il benessere degli animali. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • una conferma scritta di aver letto, compreso e di seguire le pratiche di benessere animale basate sulle ultime linee guida dell'ABTA e in conformità con le leggi nazionali sul benessere degli animali (ad es. presentando l'impegno della struttura per il benessere animale o la Procedura Operativa Standard (SOP)[27] scritta per il mantenimento e la cura degli animali, inclusa una lista di controllo basata sui Cinque Domini); e • i verbali delle valutazioni veterinarie annuali che confermino la salute e il benessere degli animali. Laddove possibile, un'ispezione visiva conferma che gli animali presenti in loco non mostrino le condizioni negative descritte nei Cinque Domini.
1.15	La struttura sviluppa e implementa un Codice di Condotta Aziendale. (G) HH, CHP, SA,	**Rilevanza** Il Codice di condotta aziendale è un elemento fondamentale del quadro di riferimento della responsabilità sociale d'impresa della struttura e contribuisce a garantire operazioni etiche, lecite e responsabili in tutta l'organizzazione, integrando la fiducia con gli stakeholder e sostenendo la sostenibilità sociale a lungo termine. **Aspettative per l'implementazione** La struttura sviluppa e implementa un Codice di condotta aziendale. Si tratta di un documento interno datato che copre tutte le seguenti dimensioni chiave:

[27] Vedi glossario p. 4.

	CC, R, A	• politiche e cultura aziendale: come l'organizzazione promuove una condotta aziendale etica e una cultura aziendale guidata dall'integrità; • anticorruzione e concussione: politiche allineate ai quadri di riferimento internazionali (es. Convenzione ONU contro la corruzione) e identificazione delle funzioni a rischio; • etica aziendale: sostenere i valori di correttezza, trasparenza e integrità; • governo societario (corporate governance): strutture che definiscono il processo decisionale, la responsabilità e il controllo; • diritti umani e tutele sociali: impegno verso la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e la Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia, incluse le protezioni contro abusi, sfruttamento e molestie (con attenzione ai gruppi vulnerabili); e • benessere animale: ove applicabile, politiche che affrontino il benessere degli animali presenti in loco. Il Codice di condotta aziendale è: • datato e approvato formalmente dalla direzione generale; • revisionato almeno una volta ogni 4 anni; e • condiviso con tutto il personale (es. tramite l'inserimento lavorativo/*onboarding*, il manuale, la formazione[28]) e reso disponibile al pubblico su richiesta. Può essere utilizzato un Codice di Condotta Aziendale della catena, a condizione che: sia dimostrabile la sua applicabilità alla struttura richiedente (marchio pertinente, paese, tipo di proprietà); il personale della struttura ne sia a conoscenza e vi abbia accesso; la struttura possa mostrare come il Codice di Condotta Aziendale venga implementato in pratica a livello di singola proprietà. I soli documenti a livello di catena non sono sufficienti; la struttura deve comunque dimostrare consapevolezza e implementazione durante l'audit. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta un documento del Codice di Condotta Aziendale datato e approvato dalla direzione che copra tutte le dimensioni richieste. Ove pertinente, l'auditor verifica inoltre:

[28] Vedi glossario p. 4.

		• le prove della consapevolezza e della formazione del personale (es. materiali per l'inserimento lavorativo/*onboarding*); e • le interviste con la direzione e il personale qualora l'auditor abbia dubbi sull'effettiva implementazione o comprensione del codice.
1.16	La struttura promuove attivamente il benessere fisico e mentale dei dipendenti attraverso l'implementazione di almeno un'iniziativa tangibile all'anno, oppure mediante la messa a disposizione permanente di strutture o servizi gratuiti o sovvenzionati che supportino il benessere del personale. (G)	**Rilevanza** Il benessere dei dipendenti contribuisce a una sana cultura del luogo di lavoro, al miglioramento delle prestazioni e alla soddisfazione del personale a lungo termine. Sostenere la salute fisica e mentale dei dipendenti aiuta a ridurre lo stress, prevenire il burnout e favorire un ambiente di lavoro positivo e resiliente. **Aspettative per l'implementazione** La struttura implementa almeno 1 iniziativa all'anno, o mantiene strutture o servizi continuativi, che promuovano il benessere fisico o mentale del personale. Esempi di iniziative accettabili per il benessere includono: a) eventi di team building, attività di riconoscimento e valorizzazione del personale o giornate dedicate al benessere; b) accesso gratuito o sovvenzionato a strutture per l'attività fisica, attività sportive o attrezzature per il benessere, durante o dopo l'orario di lavoro; c) sessioni di formazione, workshop o briefing su salute mentale, gestione dello stress, resilienza, benessere emotivo o equilibrio tra vita privata e lavoro (work–life balance); d) campagne di sensibilizzazione o workshop su consumo di sostanze, nutrizione, salute e sicurezza sul lavoro o altri rischi per la salute; e) iniziative di prevenzione sanitaria, come check-up sanitari periodici (ove possibile), vaccinazioni antinfluenzali o valutazioni ergonomiche delle postazioni di lavoro; f) spazi o strutture a supporto delle esigenze di benessere del personale, come sale per l'allattamento, stanze del silenzio o spazi per la preghiera; g) sfide o competizioni che incoraggino abitudini salutari (ad es. sfida dei passi giornalieri o iniziative "bike-to-work"); e/o

	HH, CHP, CC, R, A	h) iniziative a favore della famiglia, come consentire ai dipendenti di portare i propri figli sul luogo di lavoro in condizioni sicure e appropriate, oppure fornire l'accesso a spazi dedicati all'infanzia, club per bambini o convenzioni con fornitori di servizi per l'infanzia nelle vicinanze. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: a) documentazione che dimostri l'iniziativa o le iniziative di benessere implementate, come comunicazioni delle risorse umane (HR), descrizioni dei programmi, foto delle strutture, sintesi degli eventi, registri di partecipazione o accordi con partner esterni; oppure b) evidenze delle strutture esistenti, tramite ispezione visiva, ove applicabile (es. sale per l'allattamento, aree per l'esercizio fisico, sale del silenzio, spazi per l'infanzia). Durante l'ispezione visiva, l'auditor può condurre colloqui con il personale per confermare la loro conoscenza delle iniziative di benessere.
1.17	La struttura offre tirocini e opportunità di impiego part-time o con modalità di lavoro flessibili a persone disoccupate di lunga durata o a individui con limitate opportunità di inserimento nel mercato del lavoro. (G)	**Rilevanza** Offrire opportunità di impiego a individui provenienti da contesti socio-economici vulnerabili, persone con disabilità o coloro che affrontano barriere all'occupazione tradizionale contribuisce all'equità sociale e al benessere della comunità. Ciò aiuta a ridurre le disuguaglianze, sostiene lo sviluppo delle competenze e l'integrazione nel mondo del lavoro, favorendo una cultura del luogo di lavoro più inclusiva e solidale. **Aspettative per l'implementazione** La struttura ha implementato almeno 1 delle seguenti iniziative durante l'ultimo periodo di certificazione (2 anni) o negli ultimi 12 mesi per i nuovi richiedenti: a) un tirocinio o apprendistato della durata di almeno 3 mesi per persone disoccupate di lunga durata; b) promozione attiva del reclutamento, del mantenimento e dello sviluppo di personale con disabilità; c) contratti di lavoro a part-time o flessibili per persone con limitata occupabilità, poiché alcuni individui potrebbero non essere in grado di lavorare a tempo pieno (ad esempio a causa di disabilità, età o condizioni di salute) e le modalità flessibili ne sostengono l'inclusione nel mondo del lavoro

	HH, CHP, SA, CC, R, A	d) opportunità di impiego o formazione[29] per individui con limitate competenze linguistiche o provenienti da contesti socio-economici vulnerabili (ad esempio migranti, sopravvissuti a violenze, genitori single o individui economicamente svantaggiati); e/o e) collaborazione attiva con programmi o partnership che facilitino il passaggio dalla scuola o dal sostegno sociale all'occupazione per i gruppi svantaggiati. In generale, la struttura sostiene l'inclusione nel luogo di lavoro e la parità di trattamento adattando ruoli, orari di lavoro o condizioni alle capacità e alle esigenze degli individui (ad es. orari di lavoro flessibili o responsabilità adeguate). **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta prove corrispondenti all'iniziativa o alle iniziative implementate. Le prove accettate includono, a seconda delle iniziative selezionate: a) registri di impiego o tirocinio (ad es. contratti, registri di presenza, certificati di completamento o rapporti delle risorse umane, se legalmente consentito), che dimostrino una durata di almeno 3 mesi entro l'ultimo periodo di certificazione (o fino a 12 mesi per i nuovi richiedenti). Possono essere mostrati anche documenti di collaborazione con agenzie per l'impiego o servizi sociali; b) registri di misure di adattamento ragionevole (ad esempio postazioni di lavoro adattate o mansioni flessibili), materiali di formazione per il personale a supporto dell'inclusione della disabilità o documentazione di cooperazione con organizzazioni per l'impiego di disabili, centri per l'impiego o ONG; c) contratti di lavoro che indichino orari part-time, flessibili o adattati; riepiloghi delle risorse umane che mostrino il numero di dipendenti che beneficiano di tali accordi; politiche interne che delineino le opzioni di lavoro flessibile; o registri di partecipazione a programmi di welfare-to-work o schemi di occupazione sociale, ove applicabile; d) evidenze di contratti di lavoro o di formazione (anonimizzati ove necessario), documentazione di programmi di supporto linguistico o formativo, registri di stage, formazione di base o opportunità di tutoraggio (mentorship), nonché accordi o prove di cooperazione con ONG, organizzazioni di supporto ai migranti o fornitori di servizi sociali che dimostrino l'impegno in tali iniziative; e/o e) accordi di cooperazione, contratti di partnership, registri di partecipazione o descrizioni di progetti con le istituzioni competenti.

[29] Vedi glossario p. 4.

		Durante l'ispezione visiva, l'auditor può condurre colloqui con la direzione per confermare l'implementazione di una delle iniziative elencate e le misure di supporto fornite a questi dipendenti.
1.18	La struttura garantisce l'accesso alle persone con esigenze di accessibilità aggiuntive concentrandosi su almeno 2 categorie di accessibilità definite e implementando le misure minime richieste per tali categorie. *(G)* *HH, CHP, SA, CC, R, A*	**Rilevanza** Fornire un accesso inclusivo alle persone con esigenze di accessibilità aggiuntive aiuta a rimuovere le barriere fisiche, sensoriali e cognitive, consentendo a tutti gli ospiti di partecipare pienamente e in autonomia ai servizi e alle esperienze. Ciò sostiene la sostenibilità sociale e si allinea con i principi internazionali dei diritti umani. **Aspettative per l'implementazione** La struttura fornisce l'accesso alle persone con esigenze di accessibilità aggiuntive. Riconoscendo che le strutture potrebbero non essere in grado di coprire tutti i tipi di disabilità, la struttura concentra i propri miglioramenti dell'accessibilità su un minimo di 2 categorie specifiche di bisogno tra: mobilità fisica, disabilità visiva o disabilità cognitiva/uditiva. Per raggiungere la conformità qualora ci si concentri sull'accessibilità fisica, devono essere presenti almeno i seguenti elementi: • almeno 1 ingresso accessibile con rampa o accesso a livello (che rispetti gli standard di pendenza e larghezza); • almeno 1 servizio igienico accessibile nelle aree pubbliche/comuni; • almeno 1 camera per gli ospiti accessibile, compreso il bagno (se viene fornito l'alloggio); • posti a sedere nel ristorante o nell'area ristorazione comune; e • 1 sala riunioni/conferenze accessibile, se applicabile. Si raccomanda inoltre di prevedere punti di sosta (es. panchine) per gli ospiti con mobilità ridotta lungo i percorsi pedonali più lunghi. La pendenza e la larghezza degli ingressi, la segnaletica e la disponibilità di corrimano sono verificati in conformità con le linee guida nazionali sull'accessibilità o, ove disponibili, con le raccomandazioni sull'accessibilità di ONU/OMS. Per raggiungere la conformità, qualora ci si concentri sull'accessibilità visiva, devono essere presenti almeno i seguenti elementi:

		• segnaletica ad alto contrasto e/o indicatori tattili a pavimento e/o illuminazione adeguata e riduzione dell'abbagliamento nelle aree chiave (es. ingresso, reception, servizi igienici, corridoi) in base alle esigenze delle persone con disabilità visiva; • almeno 1 servizio igienico accessibile nelle aree pubbliche/comuni; • almeno 1 camera per gli ospiti accessibile, compreso il bagno (se viene fornito l'alloggio); • posti a sedere nel ristorante accessibili; reception o banco assistenza dotato di segnali acustici, guida verbale o menu/guide informative in Braille o a grandi caratteri; e • 1 sala riunioni/conferenze accessibile, se applicabile. Per raggiungere la conformità, qualora ci si concentri sulle disabilità cognitive o sulle menomazioni uditive, devono essere presenti i seguenti elementi minimi: • un piano di accessibilità che delinei come vengono affrontate le esigenze cognitive o sensoriali (menomazioni uditive); e • almeno 2 azioni tangibili implementate focalizzate sulle disabilità cognitive e/o sulle menomazioni uditive: o esempi di azioni incentrate sull'accessibilità cognitiva includono istruzioni semplificate e basate su pittogrammi nelle aree chiave (reception, ristorazione, informazioni sulla sicurezza); check-in silenzioso o servizio senza coda per gli ospiti che ne hanno necessità; formazione del personale incentrata sulla sensibilizzazione alle esigenze delle persone con disabilità cognitive; disponibilità di mappe sensoriali o guide di orientamento semplice; routine prevedibili per le attività comunicate chiaramente agli ospiti. o esempi di azioni per le menomazioni uditive includono la disponibilità di sistemi a induzione magnetica (hearing loops) portatili alla reception o nelle sale riunioni; video con sottotitoli e allarmi visivi nelle aree chiave (se fattibile); formazione del personale foclizzata sulla sensibilizzazione alle esigenze delle persone con menomazioni uditive (es. formazione nella lingua dei segni internazionale). Affinché le azioni siano approvate, i miglioramenti devono essere sostanziali, funzionali e chiaramente documentati nel piano di accessibilità. La struttura informa inoltre sul proprio sito web in merito agli elementi minimi di accessibilità presenti. Anche se gli animali domestici non sono generalmente ammessi nella struttura, gli animali di servizio (es. cani

		guida) sono sempre ammessi. Questo aspetto è rispettato da tutto il personale. Il livello di accessibilità è comunicato in modo chiaro e accurato sul sito web della struttura. Le descrizioni specificano le dotazioni accessibili (es. disposizione delle stanze, maniglioni, accesso senza gradini, segnaletica ad alto contrasto, allarmi visivi, ecc.) e se la struttura è conforme a standard specifici (es. codici edilizi locali o certificazioni di accessibilità). Laddove applicabile, la struttura è incoraggiata a consultare o richiedere l'approvazione di organizzazioni nazionali o locali per la disabilità durante la pianificazione delle caratteristiche di accessibilità. Durante l'inserimento lavorativo (onboarding), tutto il personale viene formato e informato sulle disposizioni di accessibilità della struttura, sulle normative e sui diritti degli ospiti con disabilità. La direzione e il personale a contatto con gli ospiti[30] ricevono ulteriore formazione di follow-up riguardante le attrezzature disponibili nella struttura. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta prove di: • adeguata consapevolezza e formazione del personale sulle procedure di accessibilità; e • disponibilità di informazioni sull'accessibilità sul sito web In circostanze specifiche, laddove la struttura fornisca l'accesso per persone con esigenze di disabilità cognitiva o menomazioni uditive, viene presentato un piano di accessibilità che delinei come tali esigenze vengono affrontate. Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma la presenza e le condizioni delle infrastrutture accessibili (almeno per le aree sopra elencate). A tal fine, l'auditor effettua un controllo a campione[31] in almeno 1 servizio igienico pubblico, 1 area comune/ingresso, 1 ristorante e 1 sala riunioni, e nelle camere degli ospiti seguendo la metodologia A, come descritto nel glossario.
1.19	La struttura offre a	**Rilevanza** Al fine di rafforzare le economie locali, preservare il patrimonio culturale e ridurre gli impatti ambientali legati

[30] Vedi glossario p. 4.
[31] Vedi glossario p. 4.

	microimprese o piccoli imprenditori locali l'opportunità di vendere prodotti sostenibili, basati sulle risorse naturali, sulla storia e sulla cultura del territorio. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	alle lunghe filiere di approvvigionamento, le strutture sostengono i micro o piccoli imprenditori locali. Fornendo una piattaforma per prodotti sostenibili e rilevanti per il territorio, le strutture favoriscono lo sviluppo socio-culturale ed economico locale e creano consapevolezza riguardo alla propria responsabilità sociale d'impresa. **Aspettative per l'implementazione** La struttura offre ai micro o piccoli imprenditori locali la possibilità di vendere prodotti sostenibili basati sulle risorse naturali, la storia e la cultura del territorio. Ciò può avvenire sotto forma di un piccolo negozio o stand all'interno dei locali della struttura. In alternativa, la struttura acquista e offre tali prodotti locali ai propri ospiti. L'obiettivo di questo criterio è rivolto a prodotti e servizi offerti agli ospiti che non fanno parte delle regolari operazioni di servizio (ad es. il normale servizio di ristorazione), ma che forniscono piuttosto un valore aggiunto attraverso la valorizzazione della cultura, dell'artigianato o del patrimonio locale. I prodotti realizzati entro 100 km dalla struttura sono considerati come prodotti localmente. La definizione di micro o piccoli imprenditori locali segue gli standard nazionali. Qualora questi non esistano, si applica una delle seguenti condizioni: *a)* microimpresa: meno di 10 dipendenti; oppure *b)* piccola impresa: meno di 50 dipendenti. Si definiscono sostenibili i prodotti e i servizi che sono: • prodotti nel rispetto dei principi di sostenibilità ambientale, sociale e culturale; • basati sulle risorse naturali, sulla storia e sulla cultura del territorio locale; • fabbricati senza l'uso di specie minacciate o protette riconosciute a livello internazionale; • privi di materiali non durevoli e non sostenibili, come plastiche monouso o altri materiali usa e getta. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta gli accordi con i micro o piccoli imprenditori locali i cui prodotti sono venduti dalla struttura o tramite essa. Un'ispezione visiva conferma che i micro o piccoli imprenditori locali hanno la possibilità di vendere i loro prodotti, o che i loro prodotti sono offerti agli ospiti all'interno della struttura.

Coinvolgimento del Team		
1.20	La direzione informa il personale almeno 2 volte all'anno sulle iniziative di sostenibilità della struttura. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** La comunicazione e il coinvolgimento regolare con il personale sono essenziali, poiché consentono ai dipendenti di comprendere il proprio ruolo nella sostenibilità, di rispondere con sicurezza alle richieste degli ospiti e di contribuire in modo significativo alle iniziative ambientali e sociali. **Aspettative per l'implementazione** La direzione, il Rappresentante Green Key per la struttura[32] e/e il Comitato Verde[33] garantiscono un flusso costante di informazioni e coinvolgono attivamente il personale negli sforzi di sostenibilità. Il personale riceve aggiornamenti sia sulle iniziative di sostenibilità in corso che su quelle nuove per aiutarli a comprendere il proprio ruolo e l'impatto delle proprie azioni. Il briefing viene fornito di persona (ad es. tramite riunioni del personale), in forma scritta o tramite e-learning. I temi trattati includono tipicamente aree della gestione ambientale come acqua, energia, rifiuti, pratiche di pulizia, Food & Beverages (F&B) e i principi di economia circolare (ridurre, riutilizzare, riciclare), così come altre questioni di sostenibilità come la biodiversità locale e l'impegno verso la comunità. Vengono comunicate anche informazioni relative al programma Green Key. La direzione informa il personale almeno due volte all'anno. Viene data particolare attenzione all'inclusione del personale stagionale, per garantire un'ampia partecipazione. Questo criterio si applica sia al personale interno sia al personale in outsourcing (esternalizzato)[34] che lavora presso la struttura (on site). Le strutture stagionali e/o con 5 o meno dipendenti informano il personale almeno 1 volta all'anno. Per i nuovi candidati (prima certificazione): almeno 1 briefing deve aver avuto luogo prima dell'audit.

[32] Vedi glossario p. 4.
[33] Vedi glossario p. 4.
[34] Vedi glossario p. 4.

		Evidenze per l'audit Durante l'audit, la struttura presenta prove scritte (ad es. documenti, presentazioni o *screenshot*, esportazioni da piattaforme digitali) che indichino: • quali argomenti sono stati trattati; • il/i reparto/i partecipante/i (ad es. reparto ai piani); e • la data di svolgimento. Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua almeno 1 intervista casuale[35] con il personale per convalidare la loro consapevolezza delle iniziative di sostenibilità e confermare che la comunicazione regolare abbia avuto luogo. . In circostanze specifiche, per le strutture con meno di 5 dipendenti, le informazioni sulle iniziative di sostenibilità possono essere fornite oralmente. In questo caso, non è richiesta alcuna documentazione e la conoscenza del personale viene comunque convalidata attraverso interviste[36].
1.21	Al personale viene fornita una formazione annuale sulla sostenibilità. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Fornire una formazione specifica e pertinente per ogni ruolo[37] sui temi dell'ambiente e della sostenibilità garantisce che il personale contribuisca efficacemente all'attuazione della strategia di sostenibilità e alle operazioni quotidiane della struttura. **Aspettative per l'implementazione** Hotel, Ostelli (HH), Campeggi e Villaggi Turistici (CHP), forniscono 1 formazione generale sulla sostenibilità all'anno per il personale a tempo indeterminato e almeno 1 formazione dipartimentale o specifica per ruolo (ad es. piani/housekeeping, cucina, ecc.) all'anno. Piccole Strutture Ricettive (SA), Ristoranti/Bar (R), Attrazioni (A), Centri Congressi (CC) e le strutture stagionali forniscono almeno 1 formazione sulla sostenibilità all'anno per il personale.

[35] Vedi glossario p. 4.
[36] Vedi glossario p. 4.
[37] Vedi glossario p. 4.

		Argomenti di formazione suggeriti: a) raccolta differenziata e riduzione dei rifiuti (inclusi i rifiuti pericolosi); b) pratiche sostenibili nel settore Food & Beverage (F&B); c) pulizia eco-compatibile e uso corretto di sostanze chimiche; d) principi di economia circolare (ridurre, riutilizzare, riciclare); e) cambiamento climatico; f) preservazione della biodiversità; g) impegno verso la comunità locale; h) consapevolezza e comunicazione con gli ospiti; e/o i) diritti umani, uguaglianza e non discriminazione. La formazione annuale sulla sostenibilità deve dimostrare uno sviluppo progressivo, garantendo che il personale ampli o approfondisca le proprie conoscenze ogni anno invece di ricevere contenuti formativi identici. La formazione può avvenire in loco o online (es. moduli scritti, e-learning) ed essere gestita internamente o da formatori esterni. I nuovi membri del personale ricevono normalmente la formazione entro le prime 4 settimane di impiego. È fortemente incoraggiata la partecipazione del personale esternalizzato e stagionale alla stessa formazione[38]. Green Key fornisce un modello standard per il piano di formazione, che le strutture possono adattare alle proprie esigenze operative locali. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta un documento dettagliato che indichi: • quali argomenti di formazione sono stati trattati; • quali reparti hanno ricevuto la formazione (specificando il ruolo dei singoli membri del personale, qualora la formazione non sia stata fornita all'intero reparto); • la data o le date di svolgimento e la durata della formazione (una giornata, mensile, ecc.); e • la modalità della formazione (interna/esterna, online, ecc.).

[38] Vedi glossario p. 4.

		In circostanze specifiche, per le strutture che richiedono la certificazione per la prima volta, la struttura presenta una bozza scritta del piano di formazione e si impegna a seguirla entro il primo periodo di certificazione (24 mesi). Durante l'ispezione visiva, l'auditor conduce almeno 1 intervista[39] con un membro del personale a tempo indeterminato scelto tra i presenti durante l'audit, per verificare la sua partecipazione e la comprensione delle sessioni di formazione generale e di quelle specifiche per reparto/ruolo.
1.22	Il servizio di pulizia (housekeeping) conosce e attua le procedure relative al cambio di asciugamani e lenzuola. (I) HH, CHP, SA	**Rilevanza** Ridurre la frequenza del cambio di asciugamani e lenzuola aiuta a diminuire il consumo di acqua, energia e detergenti. Il personale addetto alle pulizie comprende e applica correttamente le procedure che consentono agli ospiti di riutilizzare asciugamani e lenzuola, riducendo così l'impronta ambientale della struttura. **Aspettative per l'implementazione** Oltre al fatto che la struttura offra agli ospiti l'opzione di riutilizzare asciugamani e lenzuola (si veda criterio 6.21), il personale addetto alle pulizie è informato e attua le relative procedure. La struttura fornisce al personale addetto alle pulizie istruzioni e linee guida chiare e accessibili sulle procedure di riutilizzo di asciugamani e lenzuola. Se il servizio di pulizia è affidato in outsourcing, la struttura garantisce che la formazione[40] sulle procedure di riutilizzo di asciugamani e lenzuola sia inclusa nell'accordo con la società di pulizie appaltatrice. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conduce almeno 1 intervista[41] con un membro del personale addetto alle pulizie per verificare che conosca le procedure relative al cambio di asciugamani e lenzuola.
1.23	Materiale informativo ed	**Rilevanza** Esporre materiale informativo ed educativo nelle aree riservate al personale aiuta a rafforzare la consapevolezza e il coinvolgimento dei dipendenti negli sforzi di sostenibilità. Incoraggia il personale ad adottare

[39] Vedi glossario p. 4.
[40] Vedi glossario p. 4.
[41] Vedi glossario p. 4.

	educativo è esposto nelle aree riservate allo staff per promuovere comportamenti responsabili. (I) HH, CHP, CC, R, A	comportamenti responsabili dal punto di vista ambientale e sociale e supporta l'attuazione quotidiana delle pratiche di sostenibilità della struttura. **Aspettative per l'implementazione** La struttura espone materiale informativo ed educativo nelle aree del personale per favorire la comprensione e la partecipazione dei dipendenti alle iniziative di sostenibilità. Il materiale incoraggia il personale a utilizzare le risorse in modo oculato (ad es., spegnendo luci/rubinetti, usando meno carta, ecc.) e supporta l'uso efficiente di attrezzature e macchinari (ad es. lavastoviglie, lavatrici, aspirapolveri, ecc.). Ove pertinente, il materiale affronta anche argomenti quali la protezione della biodiversità locale e la responsabilità sociale (ad es. come segnalare episodi di discriminazione). Il materiale di comunicazione[42] è informativo, visivamente accattivante e mantenuto aggiornato. Il materiale informativo ed educativo può assumere la forma di bacheche per il personale, poster, adesivi, volantini, newsletter, schermi digitali o app, e può essere rivolto a singoli individui, gruppi, reparti o a tutto il personale. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma che il materiale informativo ed educativo è esposto nelle aree del personale e che sia in linea con i requisiti sopra descritti.
1.24	La struttura offre al personale l'opportunità di valutare annualmente le proprie prestazioni ambientali e sociali e dispone di una procedura per	**Rilevanza** Consentire al personale di valutare le prestazioni ambientali e sociali della struttura incoraggia la partecipazione attiva e il miglioramento continuo. Aiuta inoltre a identificare punti di forza, sfide e opportunità per migliorare le prestazioni di sostenibilità a livello di struttura. **Aspettative per l'implementazione** La struttura implementa un processo di feedback annuale e strutturato attraverso il quale il personale valuta le prestazioni ambientali e sociali della struttura stessa. I feedback vengono raccolti, analizzati e utilizzati per definire azioni o miglioramenti. Il processo non solo raccoglie suggerimenti, ma monitora anche le tendenze nelle percezioni e nella soddisfazione del personale riguardo alla sostenibilità e all'impegno della direzione. I risultati vengono condivisi con il personale, e le risposte ai feedback vengono formulate e comunicate entro 2 mesi.

[42] Vedi glossario p. 4.

	rispondere a questo feedback. (G) HH, CHP, CC, R, A	Il feedback viene raccolto tramite sondaggi regolari, riunioni dedicate o cassette dei suggerimenti digitali/fisiche gestite dal Rappresentante Green Key per la struttura[43] o da un'altra figura responsabile. Il feedback può essere anonimo e vengono offerti più formati per garantire l'inclusività. Green Key fornisce un sondaggio standardizzato per il personale (disponibile nella *Green Key Toolbox*[44]*)* che può essere utilizzato o integrato nel processo di feedback. Per i candidati per la prima volta, un piano scritto descrive come verrà implementato il processo di feedback del personale e come i risultati saranno esaminati e utilizzati per supportare i miglioramenti. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • prove che dimostrino l'esistenza di un sistema di feedback per il personale (ovvero, le modalità di raccolta del feedback); • prove dell'uso regolare (ad es. date, tassi di partecipazione); • documentazione che analizzi i risultati dell'ultimo ciclo di feedback, identificando le intuizioni chiave e le aree di miglioramento; e • un riepilogo delle azioni intraprese in risposta al feedback del personale, che può essere collegato al piano d'azione per la sostenibilità della struttura (si veda il criterio 1.3). In circostanze specifiche, per le strutture che richiedono la certificazione per la prima volta, la struttura presenta un piano scritto che descriva come verrà implementato il processo di feedback del personale e come i risultati saranno esaminati e utilizzati per supportare i miglioramenti. Durante l'ispezione visiva, viene intervistato almeno 1 membro del personale presente durante l'audit per confermare la sua conoscenza del processo di feedback, la sua soddisfazione in merito e la sua percezione di come la direzione risponda ai suoi suggerimenti.

[43] Vedi glossario p. 4.
[44] Vedi glossario p. 4.

2. COINVOLGIMENTO E SENSIBILIZZAZIONE DEGLI OSPITI Coinvolgimento degli Ospiti, Turismo Responsabile		
Coinvolgimento degli Ospiti		
N.	**Criterio**	**Note esplicative**
2.1	Il certificato Green Key e le informazioni sul programma sono esposti in un'area altamente visibile e frequentata. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Esporre il certificato Green Key e le informazioni standard in aree ad alta frequentazione aiuta a costruire la fiducia degli ospiti, rafforza la trasparenza e consolida la visibilità del certificato Green Key come simbolo di sostenibilità. **Aspettative per l'implementazione** La struttura espone il certificato Green Key e il materiale informativo standard sul programma in un'area ad alta frequentazione e accessibile agli ospiti, come il banco della reception o l'ingresso principale. Copie aggiuntive del certificato possono essere esposte nelle aree interne riservate al personale, come la mensa o la bacheca, per promuovere la consapevolezza interna. Le informazioni standard su Green Key devono contenere gli stessi punti chiave del modello ufficiale disponibile nella Green Key Toolbox[45], consentendo al contempo l'adattamento del design per allinearsi alle linee guida di branding della struttura. Il logo Green Key[46], nel formato condiviso e ufficialmente approvato, deve essere esposto come parte integrante dell'informativa. Se vengono inclusi contenuti aggiuntivi insieme alle informazioni standard, la struttura garantisce che tutto il materiale di comunicazione relativo alla sostenibilità[47] (sia esso stampato, orale o digitale) rifletta accuratamente le pratiche correnti e non esageri i risultati ottenuti. Le informazioni su Green Key possono anche essere rese disponibili in ulteriori punti di contatto con gli ospiti,

[45] Vedi glossario p. 4.
[46] Vedi glossario p. 4.
[47] Vedi glossario p. 4.

		tra cui aree pubbliche (es. hall, ascensori), camere degli ospiti o sale riunioni, monitor TV, schermi digitali, brochure stampate e/o app per gli ospiti. Se il certificato Green Key della struttura viene sospeso, ritirato o non rinnovato, il certificato e tutte le informazioni su Green Key devono essere rimossi immediatamente dall'esposizione pubblica per evitare comunicazioni fuorvianti. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta il luogo in cui il certificato Green Key per il periodo di certificazione corrente e le informazioni standard sono esposti in un'area di rilievo, chiaramente visibile e accessibile agli ospiti. Viene verificato che l'esposizione sia aggiornata e in buone condizioni (es. non sbiadita o danneggiata). L'auditor conferma che le informazioni esposte corrispondano al contenuto ufficiale fornito tramite la Green Key Toolbox e che siano chiaramente visibili e accessibili. Nel caso in cui la struttura abbia incluso informazioni aggiuntive, l'auditor verifica che le dichiarazioni siano obiettive e che includano solo ciò che è attualmente implementato a livello di sito. In circostanze specifiche, per le strutture che richiedono la certificazione per la prima volta, la struttura presenta una bozza scritta delle informazioni standard e indica il luogo proposto per la futura esposizione del certificato e delle informazioni.
2.2	Le informazioni su Green Key sono disponibili sul sito web della struttura. (I) HH, CHP, SA,	**Rilevanza** Mostrare le informazioni sulla certificazione Green Key nel sito web della struttura aumenta la trasparenza, costruisce la fiducia degli ospiti e incoraggia il coinvolgimento verso gli impegni di sostenibilità della struttura stessa. Rafforza inoltre la credibilità del certificato Green Key facendo riferimento a fonti ufficiali. **Aspettative per l'implementazione** Il sito web della struttura contiene brevi informazioni sulla propria certificazione Green Key. Sono inclusi i link al sito web internazionale di Green Key (www.greenkey.global) e/o al sito web nazionale di Green Key. Il logo Green Key[48] è esposto nel formato condiviso e ufficialmente approvato. Le informazioni possono essere presentate in conformità con le linee guida del marchio (branding) della

[48] Vedi glossario p. 4.

	CC, R, A	struttura e devono essere chiaramente visibili, il che significa che devono essere collocate dove è probabile che gli ospiti le vedano e interagiscano con esse (ad es. nella pagina di prenotazione o nella homepage). Si raccomanda che, oltre alle informazioni sul proprio sito web, la struttura fornisca informazioni su Green Key anche attraverso i propri canali social. La struttura garantisce che ogni comunicazione riguardante Green Key rifletta accuratamente le pratiche correnti della struttura stessa, non esageri i risultati e utilizzi il sito web ufficiale di Green Key come fonte primaria per garantire che le informazioni rimangano accurate e aggiornate. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta le informazioni su Green Key pubblicate sul proprio sito web. L'auditor conferma che la comunicazione sia accurata, pertinente, ben posizionata e, ove opportuno, multilingue. In circostanze specifiche, per le strutture che richiedono la certificazione per la prima volta, la struttura presenta una bozza scritta delle informazioni per il sito web e si impegna a pubblicarle entro 6 mesi dal ricevimento della certificazione.
2.3	La struttura tiene informati gli ospiti sulle sue iniziative di sostenibilità e ne incoraggia attivamente la partecipazione. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Una comunicazione chiara e accessibile sugli impegni di sostenibilità aiuta gli ospiti a comprendere, sostenere e partecipare al lavoro della struttura verso una gestione più responsabile. Ciò costruisce fiducia, incoraggia comportamenti responsabili e rafforza l'impatto complessivo delle iniziative del sito. **Aspettative per l'implementazione** La struttura presenta informazioni accurate, chiare e facilmente comprensibili sulle proprie iniziative di sostenibilità. Queste informazioni sono esposte in modo coerente attraverso molteplici punti di contatto accessibili agli ospiti, tra cui aree pubbliche (es. hall, ascensori), camere degli ospiti o sale riunioni, monitor TV, codici QR, schermi digitali, brochure stampate e/o app per gli ospiti. Per "visibile" si intende che l'informazione è collocata in loco, dove è probabile che gli ospiti la vedano e interagiscano con essa (es. ai banchi del check-in, nelle cartelle di benvenuto in camera o nelle conferme di prenotazione via *mobile*). Oltre a descrivere le politiche e i risultati in materia di sostenibilità, i materiali invitano e incoraggiano chiaramente gli ospiti a partecipare a specifiche azioni sostenibili. Ciò può includere il risparmio idrico ed

		energetico, la raccolta differenziata e il riciclaggio dei rifiuti, la riduzione dello spreco alimentare, il sostegno agli sforzi per la biodiversità locale o il contributo a enti benefici sociali o ambientali. L'invito all'azione (call to action) è chiaro e motivazionale, delineando i semplici passi che gli ospiti possono compiere e l'impatto positivo che possono generare. Si raccomanda che le informazioni siano disponibili in più di una lingua, in base alla demografia degli ospiti, e sia presentata in un formato visivamente accattivante che attiri l'attenzione e sia facile da capire. Per motivare ulteriormente il coinvolgimento, la struttura può anche implementare un sistema di premi o punti che riconosca gli ospiti che partecipano alle pratiche responsabili della struttura durante il soggiorno, a condizione che gli incentivi stessi siano sostenibili e non incoraggino il sovraconsumo. La struttura garantisce che ogni comunicazione relativa alla sostenibilità (stampata, orale o digitale) rifletta accuratamente le pratiche correnti, non esageri i risultati e sia mantenuta aggiornata. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura deve presentare le informazioni sulle iniziative di sostenibilità fornite agli ospiti, inclusi i materiali che incoraggiano la partecipazione degli ospiti alle iniziative di sostenibilità. In circostanze specifiche, per le strutture che richiedono la certificazione per la prima volta, la struttura presenta la bozza delle informazioni per gli ospiti.
2.4	Il personale a contatto con gli ospiti è in grado di informarli su Green Key e sulle attuali iniziative di sostenibilità della struttura.	**Rilevanza** Il personale a contatto con gli ospiti[49] svolge un ruolo chiave nella comunicazione dei valori di sostenibilità della struttura. Garantire che sia ben informato su Green Key e sulle iniziative specifiche del sito aiuta a costruire la fiducia degli ospiti, ad aumentare il coinvolgimento e a mantenere l'integrità della certificazione. **Aspettative per l'implementazione** Tutto il personale a contatto con gli ospiti è in grado di spiegare chiaramente cos'è Green Key e descrivere le principali iniziative di sostenibilità implementate presso la struttura. Il personale è preparato a comunicare:

[49] Vedi glossario p. 4.

	(I) HH, CHP, SA, CC, R, A	• una spiegazione di base di Green Key e delle sue finalità; • le principali iniziative e politiche di sostenibilità specifiche della struttura (es. politica di riutilizzo degli asciugamani, approvvigionamento locale, iniziative di risparmio energetico, ecc.); e • il modo in cui gli ospiti possono contribuire a tali iniziative durante il loro soggiorno. Si raccomanda vivamente di fornire un breve "messaggio di benvenuto alla sostenibilità", in forma verbale o scritta, durante il check-in. Questo può includere una breve dichiarazione come: *"Questa struttura è certificata da Green Key per il suo impegno a favore della sostenibilità. Può trovare maggiori informazioni sulle nostre azioni sostenibili scansionando questo codice QR, oppure non esiti a chiederci informazioni su attività, politiche di risparmio idrico o altre iniziative".* Si raccomanda vivamente che la struttura utilizzi i materiali di comunicazione standardizzati e personalizzabili forniti da Green Key attraverso la Green Key Toolbox[50]. Tali materiali sono adattati al contesto locale e progettati per essere visivamente chiari e accessibili. La struttura garantisce che ogni comunicazione relativa alle proprie azioni di sostenibilità sia accurata, chiara e di facile comprensione. Il personale a contatto con gli ospiti non deve sopravvalutare né rappresentare in modo errato le prestazioni di sostenibilità della struttura. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conduce un'intervista con almeno 1 membro del personale a contatto con gli ospiti presente durante l'audit, per verificare che sia in grado di fornire in modo accurato e sicuro informazioni di base su Green Key e sulle principali azioni di sostenibilità della struttura. Le risposte devono essere accurate, chiare e facilmente comprensibili.
2.5	La struttura informa e incoraggia gli ospiti a	**Rilevanza** Incoraggiare gli ospiti a utilizzare modalità di trasporto sostenibili aiuta a ridurre le emissioni di carbonio, l'inquinamento atmosferico e il consumo di risorse. Fornire informazioni chiare e accessibili consente agli ospiti di compiere scelte di viaggio informate ed eco-compatibili durante il loro soggiorno.

[50] Vedi glossario p. 4.

	utilizzare alternative di trasporto sostenibili. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Aspettative per l'implementazione** La struttura informa e incoraggia gli ospiti a utilizzare alternative di trasporto sostenibili, ove possibile e sicuro, invece di auto private o taxi. I mezzi di trasporto alternativi includono: a) sistemi di trasporto locale pubblico o privato (es. autobus, treno, metropolitana, tram, battello, ecc.); b) sistemi di taxi condivisi o minibus; c) taxi gestiti da compagnie con una politica ambientale[51] (es. che utilizzano auto elettriche); d) bus navetta forniti dalla struttura; e/o e) altri mezzi di trasporto, inclusi monopattini elettrici, biciclette e biciclette elettriche. Le informazioni fornite sono accurate, formulate in modo chiaro e visivamente accattivanti. Sono disponibili sul sito web della struttura e/o nell'e-mail di benvenuto, dove vengono indicati l'indirizzo e le modalità di trasporto per raggiungere la struttura. Le informazioni possono anche essere incluse nei materiali accessibili agli ospiti presso la reception, nelle cartelle informative in camera o su schermi digitali/codici QR. La validità delle informazioni viene verificata almeno 2 volte all'anno per garantirne l'aggiornamento. Le informazioni sulle alternative di trasporto locale possono inoltre essere comunicate oralmente dal personale a contatto con gli ospiti[52]. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit la struttura presenta i materiali di comunicazione utilizzati per informare gli ospiti sulle alternative di trasporto sostenibile, inclusi esempi di display fisici e/o digitali, script per il check-in o modelli di comunicazione. Viene verificato che le informazioni siano accurate, chiare, visivamente accattivanti, facilmente comprensibili e aggiornate.
2.6	La struttura offre ai propri ospiti l'opportunità di	**Rilevanza** Il feedback degli ospiti è essenziale per comprendere e migliorare la qualità e la sostenibilità delle operazioni di una struttura. Esso aumenta la trasparenza, costruisce la fiducia e supporta il miglioramento continuo delle pratiche

[51] Vedi glossario p. 4.
[52] Vedi glossario p. 4.

	valutare le sue prestazioni in materia di sostenibilità. (G) HH, CHP, CC, R, A	ambientali e sociali **Aspettative per l'implementazione** La struttura implementa un processo di feedback strutturato attraverso il quale gli ospiti valutano le prestazioni di sostenibilità della struttura e forniscono commenti o suggerimenti per il miglioramento. Il feedback viene raccolto attivamente, analizzato e utilizzato per valutare e potenziare le prestazioni di sostenibilità della struttura. Come parte del processo, la struttura identifica le tendenze nella percezione e nella soddisfazione degli ospiti relative alle prestazioni di sostenibilità e implementa i miglioramenti necessari. Se il feedback evidenzia problemi che richiedono un'azione correttiva, la struttura li affronta prontamente, ove fattibile. Gli ospiti sono invitati a partecipare al processo di feedback durante il loro soggiorno, al momento del check-in o del check-out, di persona o tramite mezzi digitali (ad es. e-mail, codice QR, app). Green Key fornisce un sondaggio standardizzato per gli ospiti (disponibile nella Green Key Toolbox[53]*)* che può essere utilizzato o integrato nel processo di feedback. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • prove che dimostrino l'implementazione di un sistema di feedback per gli ospiti (ovvero, le modalità di raccolta dei commenti); • un documento che analizzi i risultati dell'ultimo ciclo di feedback, identificando le intuizioni chiave e le aree di miglioramento; e • la documentazione delle azioni implementate in risposta al feedback degli ospiti, che può essere collegata al piano d'azione della struttura (si veda criterio 1.3). In circostanze specifiche, per le strutture che richiedono la certificazione per la prima volta, la struttura presenta un piano scritto che descriva le modalità con cui il feedback degli ospiti sarà raccolto, revisionato e utilizzato.
2.7	La struttura comunica attivamente le proprie	**Rilevanza** La condivisione pubblica degli sforzi di sostenibilità aumenta la consapevolezza degli ospiti, rafforza la credibilità

[53] Vedi glossario p. 4.

	pratiche di sostenibilità e partecipa alle attività Green Key sui media digitali. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	e incoraggia una più ampia adozione di pratiche responsabili in tutto il settore turistico. **Aspettative per l'implementazione** La struttura comunica attivamente le proprie pratiche di sostenibilità, i progressi e l'impegno con Green Key attraverso i propri canali media digitali. Questi possono includere canali social, il sito web della struttura, newsletter o altri media digitali gestiti dalla struttura stessa. La comunicazione è pianificata e attuata in momenti chiave del ciclo di certificazione, tra cui: • il rilascio del certificato Green Key; e • almeno 1 aggiornamento intermedio. La struttura è incoraggiata a interagire con Green Key sui social media seguendo i canali ufficiali (es. LinkedIn, Instagram), ripubblicando contenuti pertinenti, partecipando alle iniziative di sensibilizzazione di Green Key e amplificando i messaggi di sostenibilità. Durante ogni anno di certificazione, la struttura invia almeno 1 "Buona Pratica" (Good Practice) verificata a Green Key International o al proprio Operatore Nazionale per una potenziale promozione e per l'apprendimento tra pari. Si raccomanda inoltre che la struttura utilizzi il calendario di sensibilizzazione alla sostenibilità di Green Key (disponibile nella Green Key Toolbox[54]*)* e i materiali delle campagne internazionali per trarre ispirazione e allineare i contenuti. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta un riepilogo della propria attività di comunicazione, inclusi link o screenshot dei post sui social media.
Turismo Responsabile		
2.8	Sono disponibili agli ospiti informazioni sui parchi	**Rilevanza** Fornire agli ospiti informazioni sulle aree naturali nelle vicinanze favorisce la consapevolezza ambientale, supporta comportamenti turistici responsabili e rafforza il profilo di sostenibilità della struttura. Incoraggiando la ricreazione e l'educazione basate sulla natura, la struttura aiuta gli ospiti a connettersi con gli ecosistemi locali, promuovendo al contempo la loro protezione e la conservazione a lungo termine.

[54] Vedi glossario p. 4.

	naturali vicini, sulle spiagge e su altre aree naturali ecologicamente sensibili. (I/G) HH, CHP, SA, A (I) CC, R (G) Ⓐ	**Aspettative per l'implementazione** La struttura offre informazioni scritte sulle aree naturali vicine, come parchi, paesaggi, zone di conservazione della natura, spiagge e altre aree ecologicamente sensibili. Tali informazioni sono condivise insieme al materiale richiesto dal criterio 2.9. Questo materiale di comunicazione[55] incoraggia gli ospiti a impegnarsi in attività all'aperto o basate sulla natura per la sensibilizzazione e il benessere personale, come camminare, fare jogging, andare in bicicletta, nuotare, andare in barca a vela, in canoa, fare birdwatching, picnic o visitare parchi giochi all'aperto. Le informazioni includono l'invito a seguire le buone pratiche internazionali e nazionali e le raccomandazioni locali per ridurre al minimo gli impatti negativi e migliorare sia i benefici locali che l'esperienza degli ospiti. Le attività sono promosse in modo da evitare danni alla biodiversità e, ove possibile, contribuire positivamente alla sua protezione. Le informazioni sono chiaramente visibili, pertinenti all'esperienza dell'ospite e presentate in modo visivamente accattivante (garantendo che attirino l'attenzione). Sono inoltre collocate in aree accessibili agli ospiti, come la reception o il banco concierge, in un angolo dedicato alla sostenibilità ambientale nella hall, tramite monitor TV nelle aree comuni o congressuali, nelle cartelle informative presenti nelle camere o nelle sale meeting, tramite codici QR e/o attraverso app dedicate agli ospiti. Si raccomanda che le informazioni siano disponibili in più di una lingua, a seconda del profilo tipico dell'ospite. Sebbene le informazioni siano dirette principalmente agli ospiti, si raccomanda alla struttura di fornire materiale simile al personale per supportare gli ospiti e aumentare la consapevolezza. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** Nei Paesi Bassi (NL), questo criterio è obbligatorio per tutte le categorie di strutture. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta le informazioni fornite agli ospiti sulle aree naturali vicine. Ciò include eventuali contenuti interpretativi, guide per i visitatori e codici di condotta. Viene verificato che il materiale sia accurato, chiaramente esposto, multilingue ove opportuno e visivamente accattivante.

[55] Vedi glossario p. 4.

2.9	Agli ospiti vengono fornite informazioni che promuovono un comportamento turistico responsabile nella destinazione. (I/G) HH, CHP, SA, A (I) CC, R (G)	**Rilevanza** Promuovere un comportamento responsabile da parte dei visitatori aiuta a prevenire l'overtourism (sovraffollamento turistico), riduce al minimo il disturbo alle comunità locali e favorisce il rispetto per la cultura e le tradizioni del luogo. Informando gli ospiti sulla condotta appropriata e sulle linee guida locali, la struttura sostiene un turismo socialmente sostenibile e promuove relazioni positive con la comunità ospitante. **Aspettative per l'implementazione** La struttura fornisce informazioni scritte agli ospiti che promuovano un comportamento responsabile nella destinazione. Tali informazioni includono, ove opportuno, riferimenti alle linee guida nazionali o locali sulla condotta turistica, comprese quelle dei ministeri del turismo o delle autorità turistiche locali. Si raccomanda di consultare i siti web ufficiali nazionali, regionali o comunali pertinenti durante lo sviluppo dei contenuti. Esempi di condotte trattate includono: a) norme generali che aiutino a prevenire l'overtourism[56]; b) linee guida per un comportamento rispettoso verso le comunità locali e l'ambiente locale; c) norme per le visite turistiche; d) comportamenti raccomandati durante la visita di istituzioni o luoghi religiosi e storici; e/o e) indicazioni su come evitare l'abbandono di rifiuti e proteggere gli spazi pubblici. Le informazioni sono chiare, accurate, visivamente accattivanti, aggiornate e facilmente accessibili agli ospiti in aree quali la reception, le camere, le piattaforme digitali o le e-mail di conferma della prenotazione. I modelli di comunicazione personalizzabili sono disponibili nella Green Key Toolbox[57]. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta i materiali condivisi con gli ospiti che promuovono un comportamento turistico responsabile. Viene verificato che tali materiali soddisfino i requisiti sopra indicati e riflettano lo specifico contesto locale.

[56] Vedi glossario p. 4.
[57] Vedi glossario p. 4.

2.10	La struttura fornisce e promuove attivamente almeno 4 attività di sensibilizzazione per gli ospiti incentrate sullo sviluppo sostenibile, l'ambiente e la comunità locale. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Fornire e promuovere attivamente attività di sensibilizzazione per gli ospiti aumenta la comprensione dello sviluppo sostenibile, incoraggia comportamenti responsabili e rafforza l'impegno verso le questioni ambientali e sociali rilevanti per la destinazione e la comunità locale. **Aspettative per l'implementazione** La struttura implementa e promuove attivamente almeno 4 iniziative di sensibilizzazione per periodo di certificazione (ad esempio, 2 attività per anno solare). Queste devono includere: • 1 iniziativa focalizzata su questioni ambientali (es. Earth Day, giornate di pulizia, conservazione della biodiversità); e • 1 iniziativa focalizzata su aspetti sociali (es. iniziative di beneficenza, commemorazioni pubbliche, eventi di raccolta fondi). Le attività devono prevedere la partecipazione attiva e il coinvolgimento degli ospiti, come ad esempio a) partecipazione a eventi, come Earth Hour, Earth Day, Settimana del risparmio energetico, Settimana per la riduzione dei rifiuti, Giornata mondiale dell'alimentazione, Giornata mondiale vegana, Giornata mondiale vegetariana, Giornata mondiale dell'ambiente, ecc.; b) promozione di attività senza auto, tour naturalistici guidati all'interno o nei pressi della struttura, partecipazione a eventi di piantumazione di alberi o altre iniziative di azione per il clima c) creazione di aree verdi amiche degli impollinatori[58], attività di protezione della flora e della fauna locale; d) attività di raccolta di prodotti agricoli o prodotti alimentari (harvesting/food-picking); e/o e) eventi di pulizia delle spiagge, attività educative con le scuole, eventi di beneficenza. Tutte le attività, comprese quelle di raccolta di prodotti agricoli e cibo, devono essere svolte come attività regolamentate, sostenibili e conformi alle leggi locali, nazionali e internazionali. La partecipazione degli ospiti deve essere documentata attivamente. Le attività riservate esclusivamente al personale non contano ai fini di questo criterio. Le giornate di sensibilizzazione ricorrenti (es. Earth Hour) sono accettabili, a condizione che la partecipazione degli ospiti sia documentata.

[58] Vedi glossario p. 4.

		Si raccomanda inoltre alla struttura di utilizzare il calendario di sensibilizzazione sulla sostenibilità di Green Key (disponibile nella Green Key Toolbox) e i materiali delle campagne internazionali (es. Buone Pratiche) per trarre ispirazione. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la documentazione che attestale attività di sensibilizzazione svolte nell'ultimo anno solare completo e quelle pianificate per i successivi 2 anni solari. Le prove accettate includono: a) un elenco datato delle attività (comprensivo di luogo e numero approssimativo di partecipanti); b) materiali di comunicazione; e/o c) foto con data e ora e qualsiasi materiale utilizzato per promuovere il coinvolgimento degli ospiti.
2.11	La struttura offre o facilita l'accesso al noleggio di mezzi di trasporto non motorizzati per gli ospiti. (G) HH, CHP, SA, CC, A Ⓐ	**Rilevanza** Promuovere o offrire l'accesso a biciclette e/o altre forme di trasporto non motorizzato (ad es. canoe, slitte trainate a piedi, racchette da neve o sci di fondo) riduce le emissioni di gas serra, sostiene la mobilità sostenibile e favorisce la salute e il benessere degli ospiti. Fornire o facilitare l'accesso alle biciclette consente spostamenti a basso impatto ambientale all'interno della destinazione e contribuisce a offrire esperienze di soggiorno più rispettose dell'ambiente. **Aspettative per l'implementazione** La struttura offre o facilita l'accesso a mezzi di trasporto non motorizzati per gli ospiti. Questo include: a) offrire la possibilità di prendere in prestito o noleggiare biciclette o altre forme di trasporto non motorizzato (es. canoe, slitte a spinta, racchette da neve, sci di fondo) direttamente presso la struttura; oppure b) indirizzare gli ospiti verso un servizio di noleggio esterno affidabile, qualora la fornitura diretta non sia fattibile. Le biciclette elettriche e i monopattini elettrici non soddisfano questo criterio (si veda criterio 2.5). Le informazioni sui trasporti non motorizzati disponibili devono essere accessibili agli ospiti in aree quali il banco della reception, il banco concierge, l'angolo ambientale, tramite monitor TV, app per gli ospiti, codici QR o nelle cartelle informative nelle camere degli ospiti o nelle sale riunioni. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Belgio (BE), questo criterio è obbligatorio.

		Evidenze per l'audit Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma almeno uno dei seguenti punti: a) la disponibilità di mezzi di trasporto non motorizzati e la promozione di tale servizio; oppure b) la presenza di informazioni chiaramente comunicate che indirizzino gli ospiti verso servizi di noleggio esterni.

3. ACQUA **Gestione dell'Acqua, Inquinamento Idrico**		
Gestione dell'Acqua		
N.	**Criterio**	**Note esplicative**
3.1	Il consumo totale di acqua viene registrato almeno una volta al mese. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Per gestire e ridurre efficacemente l'impatto ambientale e i costi operativi, le strutture monitorano, registrano e analizzano il proprio consumo idrico. La registrazione mensile del consumo di acqua consente il rilevamento tempestivo di inefficienze o perdite, supporta processi decisionali basati sui dati e si allinea alle buone pratiche di rendicontazione della sostenibilità **Aspettative per l'implementazione** La struttura registra il proprio consumo totale di acqua almeno una volta al mese. Si raccomanda che la struttura registri il consumo totale di acqua con frequenza maggiore (più di una volta al mese) e/o registri l'intensità del consumo idrico (per pernottamento/superficie/visitatori, ecc.), poiché ciò consentirà un migliore monitoraggio dell'efficienza e delle tendenze prestazionali. Le letture sono sistematiche e archiviate in un formato tracciabile. La metodologia di raccolta dei dati è

		documentata (ad es. dati da bollette delle utenze, contatori, letture manuali o automatiche online). Vengono indicate la fonte e gli utilizzi dell'acqua (ad es. fornitura municipale con o senza contatore, prelievo in loco, ecc.). Ciò consente alla struttura di distinguere tra variazioni nei livelli di consumo e fonte idrica. Qualora l'acqua non venga erogata tramite un fornitore pubblico, la struttura conserva la documentazione che conferma che il proprio approvvigionamento idrico è legalmente autorizzato e conforme ai requisiti locali o nazionali. Nelle regioni o durante i periodi in cui la scarsità d'acqua, la carenza o le restrizioni al prelievo sono dichiarate ufficialmente dalle autorità locali o nazionali, la struttura garantisce inoltre che il proprio prelievo o utilizzo idrico sia autorizzato dall'autorità locale competente e non influisca negativamente sull'ambiente o sulla fornitura locale. Qualora i dati mensili non siano direttamente disponibili (ad es. a causa di vincoli strutturali, limitazioni dei servizi pubblici, ubicazioni prive di infrastrutture di misurazione o edifici a uso condiviso), la struttura fornisce la stima mensile più precisa possibile. I metodi di stima accettabili includono: a) ripartizione in base alla superficie calpestabile, all'occupazione o a parametri di riferimento comparabili; b) stime basate sulla capacità del serbatoio e sulla frequenza di riempimento; c) registri di pompaggio o verbali di consegna In tali casi, si raccomanda vivamente alla struttura di installare contatori dell'acqua separati per migliorare l'accuratezza dei dati nel tempo. In caso di cambiamenti rilevanti[59] o di un consumo d'acqua più elevato, la struttura indaga immediatamente sulla possibile causa e implementa azioni correttive. I dati sul monitoraggio dell'acqua raccolti ai sensi di questo criterio possono essere utilizzati come dati di base per supportare gli obiettivi di sostenibilità della struttura previsti dal criterio 1.2 e dal criterio 1.3. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta:

[59] Vedi glossario p. 4.

		• registri mensili del consumo idrico degli ultimi 2 anni solari per ogni fonte d'acqua utilizzata (i nuovi richiedenti o le strutture di nuova apertura presentano i dati dell'anno solare precedente, o un minimo di 3 mesi di dati qualora non siano disponibili dati storici); e • documentazione di supporto che descriva la metodologia di raccolta dei dati utilizzata (ad es. bollette, registri manuali, letture online automatizzate, foto dei contatori in cui è mostrato il consumo laddove i registri non siano disponibili). L'auditor effettua campionamenti della documentazione di supporto esaminando un campione[60] di 3 elementi pertinenti (metodologia C)[61]. Qualora siano coinvolte più fonti idriche, anni, strutture o impianti, l'auditor seleziona il campione in modo da rappresentare adeguatamente tale varietà. In circostanze specifiche, la struttura presenta: • documentazione che attesti che l'approvvigionamento idrico è legalmente autorizzato e conforme ai requisiti locali o nazionali, qualora l'acqua non sia erogata da un fornitore pubblico. Inoltre, nelle regioni o durante i periodi in cui la scarsità d'acqua, le carenze o le restrizioni al prelievo sono ufficialmente dichiarate dalle autorità locali o nazionali, la struttura allega un permesso o una dichiarazione dell'autorità locale competente che confermi che il prelievo o l'uso dell'acqua non influisce negativamente sull'ambiente o sulla fornitura locale; e/o • i dati stimati e la relativa metodologia di stima, nei casi in cui i dati mensili non siano accessibili.
3.2	I punti di erogazione dell'acqua sono monitorati attivamente e le perdite riparate tempestivamen	**Rilevanza** I punti di erogazione dell'acqua che gocciolano o presentano perdite (rubinetti, docce, servizi igienici, piscine interne ed esterne, ecc.) nelle aree pubbliche, nelle camere degli ospiti e nelle aree del personale aumentano inutilmente il consumo idrico e influiscono negativamente sull'impronta ambientale della struttura. **Aspettative per l'implementazione** La struttura monitora attivamente i punti di erogazione e ripara le perdite senza indugio. Viene implementata una Procedura Operativa Standard (SOP)[62] scritta che definisce i controlli regolari e le procedure di riparazione per i

[60] Vedi glossario p. 4
[61] Vedi glossario p. 4.
[62] Vedi glossario p. 4.

	te. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	punti di erogazione con perdite visibili. La SOP[63] definisce la frequenza dei controlli in base al tipo di erogatore e all'utilizzo, come segue: • punti di erogazione ad alto utilizzo o ad alto rischio (es. servizi igienici pubblici, camere degli ospiti, strutture per piscine, rubinetti esterni): vengono controllati almeno ogni volta che l'area viene pulita; • punti di erogazione a medio utilizzo (es. bagni del personale, cucine di servizio/back-of-house): vengono controllati almeno una volta alla settimana; e • punti di erogazione a basso utilizzo o usati raramente (es. docce esterne stagionali, lavandini di manutenzione): vengono controllati almeno una volta al mese o prima dell'uso previsto. Quando vengono identificati punti di erogazione con perdite, la struttura implementa azioni correttive per ripararli. Le perdite rilevate e le relative azioni di risposta vengono registrate in un registro degli incidenti o in un registro di manutenzione. Il personale responsabile delle ispezioni (es. addetti alle pulizie, tecnici, ecc.) è a conoscenza delle procedure in vigore. Si raccomanda di installare un sistema automatico di rilevamento delle perdite d'acqua per individuare rapidamente i guasti e di utilizzare una lista di controllo (checklist) di audit digitale. Per le piscine esterne o interne, il monitoraggio può includere ispezioni visive nell'area circostante, ma una soluzione migliore consiste nell'installare un contatore dell'acqua separato per monitorare il consumo idrico della piscina (vedere criterio 3.8) o un rilevatore di perdite idriche. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la SOP[64] scritta per il controllo dei punti di erogazione dell'acqua secondo la frequenza sopra indicata. In circostanze specifiche, qualora siano state osservate perdite nei punti di erogazione, la struttura presenta il registro degli incidenti e le azioni correttive intraprese in seguito al rilevamento delle perdite. Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua campionamenti[65] in almeno 1 area pubblica (es. hall/bagno pubblico), 1 area dedicata al personale/back-office e nelle camere degli ospiti seguendo la metodologia A

[63] Vedi glossario p. 4.
[64] Vedi glossario p. 4.
[65] Vedi glossario p. 4.

		descritta nel glossario. Se vengono osservate perdite, la struttura deve dimostrare che le misure correttive sono state implementate.
3.3	Il flusso d'acqua in almeno l'80% delle docce non supera i 9 litri al minuto. (I) HH, CHP, SA Ⓐ	**Rilevanza** Ridurre il flusso d'acqua nelle docce aiuta a diminuire l'impatto ambientale attraverso la conservazione delle risorse idriche. Garantire un uso efficiente dell'acqua è particolarmente importante nelle strutture ricettive dove i consumi giornalieri sono elevati. **Aspettative per l'implementazione** Il flusso d'acqua in almeno l'80% delle docce nelle camere degli ospiti, nelle aree pubbliche, nelle aree del personale e in altre aree, come spa o palestre/centri fitness, non supera i 9 litri (o 2,68 galloni USA) al minuto. In molti casi, il flusso d'acqua nelle docce potrebbe essere ulteriormente ridotto. Per conformarsi a questo criterio, la struttura può scegliere di installare soffioni con flusso d'acqua limitato o dispositivi di restrizione del flusso alla base dei flessibili. La riduzione del flusso si ottiene spesso miscelando l'acqua con l'aria attraverso gli aeratori delle docce. Una soluzione a breve termine può anche consistere nel ridurre la pressione dell'acqua nel sistema di distribuzione idrica. Per le docce a pioggia, dove la limitazione del flusso standard è tecnicamente complessa, possono essere utilizzate soluzioni alternative come soffioni a pioggia certificati a basso flusso, valvole di controllo del flusso a incasso o la regolazione della pressione dell'acqua alla fonte per soddisfare il requisito della portata. Alcuni modelli di doccia a basso flusso, in particolare in aree ad alto utilizzo come palestre o spa, potrebbero richiedere regolazioni per mantenere il comfort dell'utente e la pulizia (ad es. per prevenire accumuli o odori negli scarichi). Le strutture sono incoraggiate a selezionare docce efficienti dal punto di vista idrico con prestazioni e durata comprovate, e a considerare eventuali adattamenti necessari per la manutenzione o l'esperienza dell'utente durante le fasi di approvvigionamento e pianificazione dell'installazione. Per promuovere ulteriormente il risparmio idrico, si raccomanda alla struttura di installare cartellonistica o utilizzare stimoli comportamentali nelle aree degli ospiti e del personale, per incoraggiare un uso responsabile

		dell'acqua, come ad esempio fare docce più brevi. Qualora siano installati sia doccini manuali che soffioni a pioggia, il criterio si applica a entrambe le tipologie. I rubinetti delle vasche da bagno utilizzati in combinazione con le docce non sono inclusi in questo criterio. La struttura mantiene un prospetto documentato del numero totale di docce. Prima dell'audit, la struttura effettua autocontrolli del flusso d'acqua delle docce per dimostrarne la conformità. Per i nuovi richiedenti, gli autocontrolli vengono eseguiti su almeno l'80% del numero totale di docce, dimostrando che queste non superano i 9 l/min. Per i rinnovi della certificazione, gli autocontrolli vengono eseguiti su almeno il 50% delle docce che facevano parte del precedente gruppo dell'80%, dimostrando che continuano a non superare i 9 l/min. Tutte le misurazioni sono documentate in un formato tracciabile e aggiornate almeno una volta nei 6 mesi precedenti l'audit. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In BE, DK, FI, MX, NL, NO, SE, il flusso d'acqua in almeno il 90% delle docce non deve superare i 9 litri al minuto. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta il prospetto degli autocontrolli condotti secondo i requisiti sopra indicati. Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua campionamenti[66] in almeno 1 doccia di un'area pubblica, 1 doccia del personale/back-office e nelle camere degli ospiti seguendo la metodologia A descritta nel glossario, per verificare il flusso d'acqua delle docce in ciascuna delle aree elencate (metodologia B).
3.4	Il flusso d'acqua in almeno l'80% dei rubinetti per il lavaggio delle mani non supera gli 8 litri al minuto.	**Rilevanza** Ridurre il flusso d'acqua nei rubinetti aiuta a diminuire l'impronta ambientale conservando l'acqua sia nelle aree a uso frequente che in quelle meno frequente. Sistemi di rubinetteria efficienti svolgono un ruolo fondamentale nel risparmio idrico quotidiano in tutti gli spazi riservati agli ospiti e al personale. **Aspettative per l'implementazione** Il flusso d'acqua in almeno l'80% dei rubinetti per il lavaggio delle mani (inclusi i rubinetti con sensore) nelle camere degli ospiti, nelle aree del personale e in altre aree pubbliche come servizi igienici pubblici, aree spa o palestre/centri fitness non supera gli 8 litri (o 2,81 galloni USA) al minuto. In molti casi, il flusso d'acqua nei

[66] Vedi glossario p. 4.

	(I) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	rubinetti potrebbe essere ulteriormente ridotto. Per conformarsi al criterio, la struttura può scegliere di installare rubinetti progettati con flusso d'acqua limitato o di far installare dispositivi di restrizione del flusso sul rubinetto stesso. La riduzione del flusso si ottiene spesso miscelando l'acqua con l'aria attraverso gli aeratori dei rubinetti. Una soluzione a breve termine può anche essere quella di ridurre la pressione dell'acqua nel sistema di distribuzione idrica. Alcuni modelli di rubinetti efficienti dal punto di vista idrico possono richiedere una pulizia o una regolazione più frequente per mantenere l'igiene e la funzionalità, in particolare nelle aree ad alto traffico. Le strutture sono incoraggiate a selezionare rubinetti con prestazioni e facilità di manutenzione comprovate, e a considerare le esigenze di pulizia e il comfort dell'utente al momento di prendere decisioni di acquisto. Per supportare ulteriormente i comportamenti di risparmio idrico, si raccomanda alla struttura di includere segnaletica o stimoli comportamentali vicino ai rubinetti nei bagni degli ospiti e nelle aree del personale, incoraggiando gli utenti a chiudere il rubinetto al termine dell'utilizzo. Questo criterio si applica solo ai rubinetti per il lavaggio delle mani e non si applica ai rubinetti delle cucine o dei locali di servizio. La struttura mantiene un prospetto documentato del numero totale di rubinetti per il lavaggio delle mani (i rubinetti con sensore sono inclusi). Prima dell'audit, la struttura effettua autocontrolli del flusso d'acqua dei rubinetti per dimostrare la conformità. Per i nuovi richiedenti, gli autocontrolli vengono eseguiti su almeno l'80% del numero totale di rubinetti, dimostrando che questi non superano gli 8 l/min. Per i rinnovi della certificazione, gli autocontrolli vengono eseguiti su almeno il 50% dei rubinetti che facevano parte del precedente gruppo dell'80%, dimostrando che continuano a non superare gli 8 l/min. Tutte le misurazioni sono documentate in un formato tracciabile e aggiornate almeno una volta nei 6 mesi precedenti l'audit. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In BE, DK, FI, MX, NL, NO, PT, SE, il flusso d'acqua in almeno il 90% dei rubinetti per il lavaggio delle mani non deve superare i 6 litri al minuto. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta il prospetto degli autocontrolli condotti secondo i requisiti sopra indicati.

		Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua campionamenti[67] in almeno 1 area pubblica (hall/servizi igienici), 1 area dedicata al personale/back-office e nelle camere degli ospiti, seguendo la metodologia A descritta nel glossario, per verificare il flusso d'acqua dei rubinetti in ciascuna delle aree elencate (metodologia B).
3.5	Gli orinatoi sono dotati di sensori, dispositivi di risparmio idrico o sono senza acqua. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Gli orinatoi a basso flusso, basati su sensori o senza acqua (*water-free*), contribuiscono a ridurre l'impronta ambientale dell'attività abbassando il consumo idrico. Gli orinatoi tradizionali possono sprecare grandi volumi d'acqua a causa di meccanismi di scarico inefficienti. **Aspettative per l'implementazione** Laddove siano presenti orinatoi, questi devono essere dotati di sensori di rilevamento individuali, di un pulsante a pressione (che non scarichi più di 3 litri o 0,79 galloni USA per volta) o essere del tipo senza acqua. Qualora vengano utilizzati orinatoi senza acqua, il sistema deve essere mantenuto secondo le specifiche del produttore. Alcuni modelli efficienti di orinatoi o senza acqua possono richiedere una manutenzione o una pulizia più frequente per garantire l'igiene e il controllo degli odori, in particolare nelle aree pubbliche ad alto utilizzo. Le strutture sono incoraggiate a selezionare orinatoi con prestazioni e durata comprovate e a includere un'adeguata pianificazione della manutenzione e della formazione del personale[68] come parte del processo di acquisto e installazione. Questo criterio si applica agli orinatoi situati nelle aree pubbliche della struttura (es. hall, ristoranti, strutture comuni) e nelle aree del personale. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma che gli orinatoi siano dotati di sensori di rilevamento individuali, sistemi di scarico a pulsante con flusso limitato o che siano del tipo senza acqua.

[67] Vedi glossario p. 4.
[68] Vedi glossario p. 4.

3.6	I WC di nuovo acquisto sono dotati di un sistema a doppio scarico con massimo 3/6 litri per scarico o massimo 4,5 litri per lo scarico basato su sensori. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** Per ridurre al minimo l'impatto ambientale e diminuire il consumo idrico, i WC di nuova installazione devono soddisfare elevati standard di efficienza idrica. I sanitari efficienti[69] svolgono un ruolo fondamentale nella conservazione delle risorse di acqua dolce e nel supporto a una gestione responsabile della struttura. **Aspettative per l'implementazione** I WC acquistati negli ultimi 24 mesi (per chi rinnova la certificazione) o negli ultimi 6 mesi (per i nuovi richiedenti) per le camere degli ospiti, le aree pubbliche e le aree del personale sono: a) WC a doppio scarico con un massimo di 3/6 litri per scarico (0,79/1,59 galloni USA); oppure b) WC con sistemi di scarico basati su sensore che consentano un massimo di 4,5 litri per scarico (1,19 galloni USA). L'efficienza idrica richiesta deve essere ottenuta tramite una specifica tecnica permanente o una restrizione integrata, e non attraverso un'impostazione temporanea regolabile dall'utente. Sono accettati altri modelli ad alta efficienza che raggiungano prestazioni equivalenti o superiori (ad esempio, WC ad alta efficienza, modelli assistiti da vuoto), a condizione che le specifiche tecniche dimostrino che il consumo medio di acqua per ciclo di scarico sia uguale o inferiore a 3/6 litri per i WC a doppio scarico o a 4,5 litri per i modelli a sensore. Per supportare ulteriormente le pratiche di risparmio idrico sui modelli più vecchi, si raccomanda di installare, ove fattibile, dispositivi fisici che riducano il volume dello scarico e di considerare l'uso di segnaletica o stimoli comportamentali per incoraggiare l'uso dello scarico ridotto. Alcuni modelli di WC a basso flusso potrebbero richiedere una pulizia più frequente per mantenere gli standard igienici, in particolare nelle aree pubbliche ad alto utilizzo. Le strutture sono incoraggiate a selezionare WC efficienti con comprovate prestazioni di scarico e a includere la pianificazione della manutenzione come parte della decisione di acquisto.

[69] Vedi glossario p. 4.

		Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale**: In FR e PT, i WC di nuovo acquisto sono dotati di un sistema a doppio scarico con un massimo di 3/6 litri per scarico, o un massimo di 4,5 litri per i sistemi di scarico a sensore. Inoltre, il 50% di tutti i WC esistenti deve avere un massimo di 6 litri per scarico. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta le fatture per i WC acquistati negli ultimi 24 mesi (per chi rinnova la certificazione) o 6 mesi (per i nuovi richiedenti), con l'indicazione della data di acquisto e del volume di scarico di ciascuna unità.
3.7	Le lavastoviglie e le lavatrici di nuovo acquisto sono efficienti dal punto di vista idrico (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Le lavastoviglie e le lavatrici rappresentano una delle principali fonti di consumo idrico nelle operazioni del settore ricettivo. Garantire che tutti i modelli di nuovo acquisto siano efficienti riduce l'impatto ambientale e i costi operativi, supportando al contempo approvvigionamenti sostenibili. **Aspettative per l'implementazione** Le lavastoviglie e le lavatrici acquistate negli ultimi 24 mesi (per chi rinnova la certificazione) o negli ultimi 6 mesi (per i nuovi richiedenti) devono soddisfare i requisiti di basso consumo idrico elencati di seguito, in base alla tipologia di apparecchio. Per le lavastoviglie: • lavastoviglie professionali a capote o a tunnel: il consumo non deve superare i 3,5 litri (o 0,92 galloni USA) per cestello. Laddove siano disponibili solo i dati di consumo a livello di programma, la struttura deve dimostrare che il consumo medio non supera i 3,5 litri per equivalente di cestello; e • lavastoviglie domestiche o di piccole dimensioni: devono dimostrare un basso consumo di acqua per ciclo, supportato da standard internazionali o nazionali riconosciuti (ad es. rientrare in una delle due classi/valutazioni di efficienza più elevate disponibili sul mercato, sono accettati standard internazionali equivalenti come la classe di efficienza idrica dell'Etichetta Energetica UE, le soglie di efficienza idrica Energy Star o altre etichette di efficienza nazionali/regionali). Per le lavatrici: • le macchine professionali o commerciali non superano i 7 l/kg di biancheria. Laddove non siano ragionevolmente disponibili sul mercato modelli che soddisfino questa soglia, deve essere rispettata la soglia di efficienza più rigorosa disponibile localmente; e

		• le macchine domestiche o di piccole dimensioni dimostrano un basso consumo di acqua per ciclo, supportato da standard nazionali o internazionali riconosciuti (ad es. rientrando in una delle due classi/valutazioni di efficienza più elevate disponibili sul mercato, sono accettati standard internazionali equivalenti come il consumo di acqua per ciclo dell'Etichetta Energetica UE per il programma Eco 40–60, le soglie di efficienza idrica Energy Star o altre etichette di efficienza nazionali/regionali). Laddove siano disponibili i dati relativi ai litri per chilogrammo, la struttura deve dimostrare che le prestazioni siano equivalenti a questi modelli o etichette ad alta efficienza. La struttura deve garantire che la tipologia e le capacità dell'apparecchio corrispondano alla scala operativa della struttura stessa. Ad esempio, le cucine professionali[70] devono utilizzare lavastoviglie di tipo commerciale, mentre cucine più piccole, appartamenti o situazioni a basso utilizzo (es. bar con lavaggio minimo di stoviglie o gestione delle sole divise) possono giustificare l'uso di apparecchi domestici purché rispettino le soglie di efficienza idrica. Deve essere garantito l'uso corretto e la manutenzione dell'attrezzatura (secondo le istruzioni del produttore) per mantenere l'efficienza idrica prevista e la longevità dell'apparecchiatura. Questo criterio si applica a tutte le aree pertinenti della struttura, comprese le aree comuni di cucina/lavanderia e gli appartamenti. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • un elenco degli apparecchi acquistati negli ultimi 24 mesi (per chi rinnova la certificazione) o negli ultimi 6 mesi (per i nuovi richiedenti); e • le corrispondenti specifiche del consumo idrico (es. schede tecniche, valutazioni/etichette di efficienza o dati del fornitore che mostrino i litri per ciclo o per kg di biancheria).
3.8	Contatori dell'acqua separati sono installati nelle	**Rilevanza** Per tracciare meglio il consumo idrico nelle diverse aree della struttura e supportare obiettivi significativi di riduzione dell'acqua, è necessario un monitoraggio più dettagliato, in particolare nelle aree con un'elevata domanda idrica. La sotto contabilizzazione fornisce dati critici che possono essere utilizzati per identificare

[70] Vedi glossario p. 4.

	aree ad alto consumo idrico. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	inefficienze, localizzare perdite e dare priorità alle azioni di intervento. **Aspettative per l'implementazione** La struttura installa almeno 2 contatori dell'acqua separati aggiuntivi (o dispositivi con funzionalità simili distribuiti su scala significativa, come soffioni doccia intelligenti che registrano il consumo), in aree ad alto consumo idrico[71] o dove la sotto contabilizzazione supporti obiettivi significativi di riduzione del consumo. Se la struttura è di grandi dimensioni, con molte camere per gli ospiti e sale riunioni, potrebbero essere installati contatori dell'acqua separati per diverse parti (o per ogni singola stanza) della struttura. Con l'installazione di più contatori, il consumo di ciascuno di essi viene rilevato e registrato. Idealmente, il consumo idrico dei diversi contatori dovrebbe essere registrato con una frequenza superiore a una volta al mese, poiché ciò produce informazioni più dettagliate. I dati della sotto contabilizzazione sono integrati nel sistema di monitoraggio idrico globale (criterio 3.1) per supportare un'analisi completa. Fornire informazioni più accurate sull'uso dell'acqua attraverso contatori separati aggiuntivi consente alla struttura di preparare obiettivi migliori per la riduzione del consumo idrico. I dati di tracciamento raccolti in base a questo criterio possono essere utilizzati anche come dati di riferimento per supportare gli obiettivi di sostenibilità della struttura previsti dal criterio 1.2. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma la presenza dei sotto contatori e la metodologia in atto per monitorarne il consumo.
3.9	Una valutazione del rischio idrico appropriata al contesto locale e alla scala operativa è stata effettuata	**Rilevanza** Una gestione idrica sostenibile richiede la comprensione dei rischi locali legati all'acqua per garantire l'accesso a lungo termine, la resilienza della comunità attorno a risorse condivise e la protezione ambientale. Una valutazione completa del rischio idrico consente alla struttura di anticipare le sfide (come scarsità, contaminazione o inondazioni) e di intraprendere azioni proattive basate sull'evidenza. **Aspettative per l'implementazione**

[71] Vedi glossario p. 4.

	negli ultimi 6 anni. (G) HH, CHP, CC, A	La struttura effettua una valutazione del rischio idrico appropriata al proprio contesto locale e alla propria scala operativa. La valutazione identifica i potenziali rischi legati all'acqua all'interno della proprietà, che possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: scarsità idrica o stress idrico (particolarmente rilevanti in aree urbane o aride), siccità, inondazioni, vulnerabilità delle infrastrutture e problemi di qualità dell'acqua come contaminazione o salinità, rischi legati a ghiaccio/neve, nonché rischi esacerbati dal cambiamento climatico, come l'aumento della frequenza di eventi meteorologici estremi o il cambiamento dei modelli di precipitazione. La valutazione del rischio idrico include un'analisi delle condizioni idriche locali sia attuali che proiettate, tenendo conto delle variazioni stagionali, della governance idrica regionale e della domanda delle comunità o industrie circostanti, delle aree a rischio di inondazione e delle potenziali fonti di contaminazione. Il risultato è un rapporto che delinea i rischi identificati, il livello di esposizione e vulnerabilità e le azioni di mitigazione o adattamento raccomandate. Se nella valutazione vengono identificati rischi legati all'acqua, la struttura elabora o adatta un piano di risposta tenendo in considerazione le azioni raccomandate, in cooperazione con le altre parti interessate (es. autorità locali, enti gestori idrici, gruppi comunitari, ecc.). I risultati orientano le decisioni in merito all'approvvigionamento idrico, agli investimenti infrastrutturali, alla preparazione alle emergenze e agli sforzi di conservazione. La valutazione è effettuata da un'autorità competente e idonea o da una società esterna (come una società di consulenza certificata o l'autorità idrica locale), oppure internamente dalla struttura se sono disponibili e documentate le competenze e la metodologia appropriate (es. condotta dal Rappresentante Green Key della Struttura, da un ingegnere o figura con formazione equivalente[72], utilizzando il *Water Risk Filter* del WWF, il *WRI Aqueduct Water Risk Atlas*, il *CEO Water Mandate*, la norma ISO 14046:2014 e/o eventuali valutazioni nazionali/regionali). Ove applicabile, la valutazione può fare riferimento a quadri normativi nazionali o regionali esistenti (es. valutazione del rischio per l'acqua potabile richieste dalle normative vigenti). Nelle aree urbane, dove i rischi relativi alla fornitura e alla qualità dell'acqua sono gestiti da enti pubblici, i dati ufficiali o i rapporti dell'autorità idrica locale possono servire come base per la valutazione.

[72] Vedi glossario p. 4.

		La valutazione viene riesaminata e aggiornata almeno una volta ogni 6 anni, o più frequentemente in caso di cambiamenti significativi nel contesto locale, nella disponibilità idrica o nelle operazioni del sito. I dati raccolti ai sensi di questo criterio possono essere utilizzati come dati di riferimento per supportare gli obiettivi di sostenibilità della struttura previsti dai criteri 1.2 e 1.3. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la sua più recente valutazione del rischio idrico. In circostanze specifiche, qualora siano stati identificati dei rischi, la struttura presenta la documentazione che attesti come tali risultanze siano state affrontate (es. un piano di risposta sviluppato a seguito dei rischi identificati).
3.10	L'acqua piovana e/o la condensa dei sistemi di condizionamento (AC) vengono raccolte e utilizzate per scopi idonei. *(G)* *HH, CHP, SA, CC, R, A*	**Rilevanza** La raccolta e il riutilizzo dell'acqua piovana e/o della condensa dei sistemi di condizionamento (AC) riducono la domanda di acqua dolce potabile e supportano la conservazione delle risorse idriche a lungo termine. Questa pratica è particolarmente rilevante e vivamente incoraggiata nelle aree colpite da scarsità d'acqua o con un'elevata domanda di raffrescamento, dove ridurre la dipendenza dalle risorse idriche primarie è fondamentale per la resilienza a lungo termine. **Aspettative per l'implementazione** L'acqua piovana e/o la condensa AC vengono raccolte tramite serbatoi, cisterne o sistemi aperti come vasche o invasi. L'acqua piovana e/o la condensa AC raccolte sono utilizzate per scopi quali: a) irrigazione di giardini e aree verdi[73]; b) scarico dei WC; c) pulizia di veicoli, aree esterne o superfici; d) sistemi di raffreddamento; e) lavanderia (ove consentito dalle normative nazionali o regionali); e/o f) consumo umano previa adeguata potabilità (ove consentito dalle normative nazionali o regionali). La raccolta e l'utilizzo dell'acqua piovana e/o della condensa AC devono essere effettuati in sicurezza, con una manutenzione appropriata e in conformità con la destinazione d'uso prevista, garantendo l'assenza di effetti

[73] Vedi glossario p. 4.

		avversi sugli ospiti e sul personale della struttura, sulla popolazione locale e sull'ambiente. Si raccomanda, laddove fattibile, che la struttura installi un contatore dell'acqua per tracciare la quantità di acqua piovana e/o condensa AC raccolta e utilizzata, e per documentare gli scopi per i quali tale risorsa viene impiegata. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma la presenza di impianti per la raccolta dell'acqua piovana e/o della condensa dei sistemi di condizionamento AC. In circostanze specifiche, qualora l'acqua piovana e/o la condensa AC siano utilizzate per il consumo umano, la struttura presenta la documentazione dell'autorità competente che conferma che l'acqua è conforme agli standard di salute e sicurezza applicabili.
3.11	Il flusso d'acqua in tutti i rubinetti per il lavaggio delle mani è al massimo di 5 litri al minuto. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** Ridurre la portata dei rubinetti aiuta a diminuire l'impronta ambientale conservando l'acqua sia nelle aree a uso frequente che in quelle meno frequentate. Sistemi di rubinetteria efficienti svolgono un ruolo fondamentale nel risparmio idrico quotidiano in tutti gli spazi riservati agli ospiti e al personale. **Aspettative per l'implementazione** La portata d'acqua dei rubinetti in tutti i rubinetti per il lavaggio delle mani (inclusi i rubinetti con sensore) nelle camere degli ospiti, nelle aree comuni e nelle aree del personale non supera i 5 litri (o 1,65 galloni USA) al minuto. In alcuni casi, la portata dei rubinetti potrebbe essere ulteriormente ridotta. Per conformarsi al criterio, la struttura può scegliere tra rubinetti con limitatore di flusso integrato o l'installazione di dispositivi di restrizione del flusso sul rubinetto esistente. La riduzione della portata si ottiene spesso miscelando l'acqua con l'aria attraverso gli aeratori dei rubinetti. Una soluzione a breve termine può anche essere quella di ridurre la pressione dell'acqua nel sistema di distribuzione idrica. Alcuni modelli di rubinetti efficienti dal punto di vista idrico, specialmente quelli con portate molto basse o sistemi a sensore, possono richiedere una pulizia o una regolazione più frequente per mantenere l'igiene e la fruibilità, in particolare nelle aree ad alto traffico. Le strutture sono incoraggiate a selezionare rubinetti con prestazioni comprovate e facilità di manutenzione, e a considerare le esigenze di pulizia e il comfort dell'utente nelle decisioni di acquisto.

		Per incentivare ulteriormente comportamenti di risparmio idrico, si raccomanda alla struttura di includere segnaletica o suggerimenti comportamentali vicino ai rubinetti nei bagni degli ospiti e nelle aree del personale, incoraggiando gli utenti a chiudere il rubinetto al termine dell'utilizzo. Questo criterio si applica esclusivamente ai rubinetti per il lavaggio delle mani e non si applica ai rubinetti della cucina o di servizio. La struttura mantiene una panoramica documentata del numero totale di rubinetti per il lavaggio delle mani (inclusi i rubinetti a sensore). Prima dell'audit, la struttura conduce autocontrolli del flusso d'acqua dei rubinetti per dimostrare la conformità. Per i nuovi richiedenti, gli autocontrolli vengono eseguiti su almeno l'80% del numero totale di rubinetti, dimostrando che questi non superano i 5 l/min. Per i rinnovi della certificazione, gli autocontrolli vengono eseguiti su almeno il 50% dei rubinetti inclusi nel precedente gruppo dell'80%, dimostrando che continuano a non superare i 5 l/min. Tutte le misurazioni devono essere documentate in un formato tracciabile e aggiornate almeno una volta nei 6 mesi precedenti l'audit. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In BE, DK, MX, NL, NO, PT, SE, il flusso d'acqua in tutti i rubinetti per il lavaggio delle mani è al massimo di 4 litri al minuto. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la panoramica degli autocontrolli condotti secondo i criteri sopra indicati. Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua dei campionamenti[74] in almeno 1 area pubblica (hall/servizi igienici), 1 area per il personale/back-office e nelle camere degli ospiti, seguendo la metodologia A descritta nel glossario, per verificare la portata d'acqua dei rubinetti in ciascuna delle aree elencate (metodologia B).
3.12	Tutti i rubinetti pubblici per il lavaggio delle mani sono dotati di	**Rilevanza** I servizi igienici pubblici sono frequenti fonti di spreco idrico, specialmente quando i rubinetti vengono lasciati inavvertitamente aperti. L'installazione di rubinetti per il lavaggio delle mani con interruzione automatica del flusso aiuta a ridurre significativamente il consumo idrico, supportando al contempo l'igiene pubblica grazie al funzionamento temporizzato o senza contatto. Questo intervento è particolarmente elevato nelle strutture di

[74] Vedi glossario p. 4.

	sistemi di interruzione automatica dell'acqua. (G) HH, CHP, CC, R, A	grandi dimensioni. **Aspettative per l'implementazione** Tutti i rubinetti per il lavaggio delle mani nelle aree pubbliche sono dotati di sistemi di interruzione automatica dell'acqua, come rubinetti attivati da sensori o a pulsante, che erogano solo la quantità d'acqua necessaria per ogni ciclo di lavaggio delle mani. I rubinetti sono configurati con tempi di erogazione preimpostati appropriati (ad es. 5–10 secondi per attivazione) per garantire l'efficienza idrica senza compromettere la fruibilità. Le strutture sono responsabili della manutenzione regolare, inclusa la sostituzione delle batterie e la calibrazione dei sensori, per garantire funzionalità e precisione costanti. Questo criterio non si applica alle camere private degli ospiti, ai lavelli delle cucine o alle doccette bidet. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma la presenza e la funzionalità dei sistemi di interruzione automatica dell'acqua sui rubinetti per il lavaggio delle mani idonei nelle aree pubbliche.
3.13	Vasche da bagno, jacuzzi/spa o piscine private non sono presenti in nessuna delle camere e suite degli ospiti. (G) HH, SA, CHP	**Rilevanza** Le vasche da bagno, le jacuzzi, le vasche idromassaggio e le piscine private nelle camere degli ospiti consumano tipicamente grandi volumi d'acqua per ogni utilizzo. Una singola vasca da bagno può richiedere 150–250 litri, mentre le jacuzzi/spa o le piscine private possono utilizzarne una quantità notevolmente superiore. Le docce efficienti dal punto di vista idrico utilizzano meno della metà di tale quantità. Nelle strutture ricettive, la sostituzione di vasche, spa e piscine con docce a basso flusso durante le ristrutturazioni rappresenta una delle misure più efficaci per ridurre il consumo idrico per ospite. **Aspettative per l'implementazione** La struttura non fornisce vasche da bagno jacuzzi/spa o piscine private in nessuna delle camere e suite degli ospiti. È considerato accettabile rendere inutilizzabili le dotazioni esistenti (ad es., rimuovendo i tappi di scarico o

		interrompendo l'erogazione dell'acqua). **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma che non vi siano vasche da bagno, jacuzzi/spa o piscine private operative in nessuna delle camere e suite degli ospiti, oppure verifica che non sia possibile prenotare una camera dotata di vasca da bagno, jacuzzi/spa o piscina privata.
3.14	I principali sistemi esterni che utilizzano acqua sono dotati di misure per ridurre il consumo d'acqua. (G) HH, CHP, SA, A Ⓐ	**Rilevanza** La perdita di acqua per evaporazione rappresenta una fonte di spreco significativa e spesso trascurata nei sistemi idrici esposti. Ridurre l'evaporazione migliora l'efficienza idrica ed è particolarmente critico nelle aree soggette a siccità, temperature elevate e vento, o stress idrico. Un controllo efficace dell'evaporazione dimostra una gestione responsabile delle risorse idriche e contribuisce agli sforzi di adattamento ai cambiamenti climatici. **Aspettative per l'implementazione** La struttura adotta misure per ridurre al minimo l'evaporazione nei principali sistemi esterni che utilizzano acqua. Tali sistemi includono, ad esempio, piscine, vasche idromassaggio, vasche spa, depositi di acqua piovana, laghetti, fontane e cascate. Per ogni tipologia di sistema esistente, viene applicata almeno 1 misura di riduzione dell'evaporazione, come ad esempio: a) una copertura fisica ben isolata (manuale o automatizzata) utilizzata al di fuori degli orari di funzionamento; b) un sistema alternativo per ridurre l'evaporazione, come una barriera liquida o in gel; c) frangivento, strutture isolanti o di ombreggiamento per elementi idrici esposti; e/o d) sistemi di stoccaggio dell'acqua sigillati o chiusi. Le misure selezionate devono essere adattate al contesto locale, inclusi il clima, il tipo di sistema e l'esposizione specifica del sito a sole, vento o calore. Ⓐ**Nota sull'adattamento nazionale:** In Belgio (BE) e nei Paesi Bassi (NL), questo criterio è obbligatorio. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma la presenza di almeno 1 misura di controllo dell'evaporazione per

		ogni tipo di sistema esistente.
Inquinamento dell'Acqua		
3.15	Tutte le acque reflue vengono trattate. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Il corretto trattamento e lo scarico sicuro delle acque reflue[75] sono fondamentali per ridurre l'impronta ambientale della struttura, proteggere i corpi idrici e salvaguardare le comunità. Ciò garantisce inoltre l'allineamento con gli standard legali ed etici in materia di igiene e gestione ambientale. **Aspettative per l'implementazione** La struttura è collegata a un sistema fognario pubblico esistente oppure provvede al trattamento delle acque reflue nel proprio sistema fognario. I sistemi di trattamento in loco includono fosse settiche, biodigestori, aree umide artificiali (fitodepurazione) o altri sistemi di trattamento biologico. Questo criterio include le acque reflue generate da camere degli ospiti, cucine, bagni, lavanderie, piscine, sale riunioni, bagni termali, strutture spa o benessere e altre aree operative. Tutte le acque reflue sono trattate in conformità con la legislazione nazionale e/o (eventuale) locale. In assenza di una normativa specifica, le acque reflue vengono trattate secondo il trattamento più avanzato possibile che sia tecnicamente ed economicamente fattibile per il contesto della struttura, garantendo la rimozione dei principali inquinanti (es. BOD, patogeni, solidi sospesi) a livelli che consentano il rilascio o il riutilizzo sicuro, ovvero senza effetti negativi sulla popolazione locale e sull'ambiente. Se la struttura è allacciata a un sistema fognario, presenta una licenza, una conferma scritta dell'autorità competente o altra prova di allacciamento (es. fatture delle utenze, contratti di servizio, verifiche di terze parti). Se l'auditor

[75] Vedi glossario p. 4.

		sospetta irregolarità o laddove richiesto dalla normativa, la struttura deve dimostrare anche la conformità ai requisiti applicabili per lo scarico delle acque reflue. Se la struttura utilizza un sistema in loco, fornisce prove pertinenti di autorizzazione legale e di funzionamento efficace, come un permesso di installazione/esercizio valido, una licenza o una conferma scritta dell'autorità competente e i registri di manutenzione. Se tale licenza non viene rilasciata da alcuna autorità, la struttura presenta i risultati di test recenti sulla qualità dell'acqua (es. BOD, pH, torbidità) che dimostrino che il sistema tratta le acque reflue in modo efficace e in conformità con gli standard nazionali o internazionali di scarico o riutilizzo. Questo criterio riguarda le acque grigie e le acque nere. Le acque meteoriche sono escluse, a meno che non vengano raccolte e scaricate attraverso lo stesso sistema delle acque reflue. Dopo il trattamento, le acque reflue vengono riutilizzate, ove possibile (si veda criterio 3.17). **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la licenza, altra documentazione adeguata e/o prove pertinenti come descritto sopra, che dimostrino la conformità ai requisiti per il trattamento delle acque reflue, lo scarico e/o il trasferimento al sistema fognario. Ove possibile, un'ispezione visiva conferma la conformità ai requisiti.
3.16	Almeno un separatore di grassi è installato nelle cucine professionali o commerciali. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** I separatori di grassi (noti anche come intercettori di grassi) ben funzionanti contribuiscono alla riduzione dell'impronta ambientale risparmiando acqua e prodotti chimici, ed evitando al contempo l'accumulo di grassi, oli e sostanze grasse (FOG) nelle reti di scarico. **Aspettative per l'implementazione** La struttura dispone di almeno un separatore di grassi a servizio di tutti i punti di drenaggio pertinenti dove è prevedibile che vengano scaricati FOG (grassi, oli e sostanze grasse), quali lavelli, lavastoviglie o scarichi a

		pavimento nelle aree di preparazione dei cibi. Questo requisito si applica solo alle strutture dotate di cucina professionale o commerciale[76]. I separatori di grassi sono svuotati e mantenuti in conformità alle specifiche del produttore e alla normativa nazionale e/o locale applicabile. Essi sono inoltre puliti a intervalli regolari per garantirne la piena funzionalità e prevenire fenomeni di cattivi odori o tracimazione, in linea con gli standard nazionali vigenti o sulla base dei volumi di utilizzo. Ove appropriato, possono essere installati sistemi di allerta o sensori di monitoraggio. I rifiuti FOG raccolti sono gestiti in conformità ai requisiti di cui al criterio 5.4. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta i registri o le fatture relativi alla pulizia dei separatori di grassi riferiti agli ultimi 2 anni solari completi (i nuovi richiedenti presentano i registri dell'ultimo anno solare completo). Laddove possibile, un'ispezione visiva conferma la presenza di separatori di grassi ben funzionanti negli scarichi della cucina. Viene verificato che i sistemi siano adeguatamente dimensionati, sottoposti a manutenzione regolare e efficacemente operativi. L'ispezione può includere il controllo di componenti quali guarnizioni, coperchi, tubi di entrata e uscita, e il controllo della presenza di ruggine o di un eccesso di rifiuti organici.
3.17	La struttura riutilizza le acque reflue trattate da sistemi propri o esterni autorizzati. (G) HH, CHP, SA,	**Rilevanza** Il riutilizzo delle acque reflue trattate[77] aiuta a ridurre la domanda di risorse di acqua dolce e a minimizzare l'impronta ambientale della struttura. Se praticata in modo sicuro, questa procedura supporta la conservazione dell'acqua e la resilienza climatica, specialmente nelle regioni soggette a scarsità idrica. **Aspettative per l'implementazione** La struttura tratta e riutilizza le acque reflue in loco o utilizza acque reflue trattate provenienti da un ente esterna autorizzata. Al contrario, le strutture dotate di impianti di trattamento in loco possono donare o fornire acque reflue trattate a un sistema di riutilizzo municipale o di terze parti autorizzato.

[76] Vedi glossario p.4.

[77] Vedi glossario p. 4.

	CC, R, A	Le acque reflue riutilizzate sono trattate e impiegate in conformità con le normative nazionali o regionali e con gli standard applicabili di salute pubblica e sicurezza ambientale (es. standard nazionali sul riutilizzo delle acque reflue, linee guida dell'OMS o il Regolamento UE sul riutilizzo dell'acqua). Vengono utilizzate esclusivamente per scopi non potabili e sicuri, come l'irrigazione di aree verdi[78], lo scarico dei WC o i sistemi di raffreddamento, e non devono essere mai utilizzate per il consumo umano o il contatto diretto, inclusa l'irrigazione di colture alimentari o orti di piante commestibili. Le acque nere possono essere riutilizzate solo se la struttura possiede il permesso richiesto e segue le relative condizioni di trattamento e monitoraggio per l'uso non potabile previsto. I sistemi sono progettati e mantenuti per prevenire la contaminazione delle reti di acqua potabile, l'esposizione agli aerosol o altre vie di trasmissione di agenti patogeni. L'acqua riutilizzata è gestita in modo sicuro, senza effetti avversi sulla popolazione locale o sull'ambiente. Ove vengano utilizzate acque reflue trattate, è preferibile la presenza di una segnaletica chiara e di procedure di sicurezza. Si raccomanda che il volume riutilizzato di acque reflue trattate sia monitorato e registrato (es. in metri cubi al mese, con l'ausilio di un contatore dell'acqua). **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta documentazione tecnica e/o una procedura scritta che descrive le modalità di approvvigionamento delle acque reflue trattate, le modalità di trattamento in loco, nonché le modalità di riutilizzo e/o fornitura a sistemi di terze parti. In circostanze specifiche, laddove previsto dalla normativa o disponibile, la struttura esibisce un'autorizzazione o licenza rilasciata dall'autorità competente che attesti la legittimità del riutilizzo. Tale documentazione è obbligatoria per qualsiasi forma di riutilizzo delle acque nere. Ove possibile, un'ispezione visiva conferma che il sistema di trattamento delle acque reflue sia effettivamente in uso e gestito in condizioni di sicurezza.

[78] Vedi glossario p. 4.

4. ENERGIA E CARBONIO Gestione dell'Energia, HVAC, Attrezzature e Illuminazione, GHG (Gas a effetto serra)		
Gestione dell'Energia		
N.	**Criterio**	**Note esplicative**
4.1	Il consumo energetico, per fonte, è registrato almeno una volta al mese C(I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Il monitoraggio del consumo energetico, per fonte, aiuta a gestire e ridurre l'impatto ambientale e i costi energetici, consentendo al contempo il rilevamento tempestivo delle inefficienze, supportando decisioni basate sui dati e allineandosi alle buone pratiche di rendicontazione della sostenibilità. **Aspettative per l'implementazione** La struttura monitora, registra e comprende il proprio utilizzo di energia. Il consumo energetico è registrato almeno una volta al mese per fonte energetica (es. elettricità, gas, teleriscaldamento, combustibile, fonti energetiche rinnovabili). Le letture sono effettuate sistematicamente e archiviate in un formato tracciabile. Foto o *screenshot* non sono considerati un formato accettabile e l'ufficio Internazionale/Nazionale Green Key potrebbe richiedere un formato specifico per la fornitura dei dati, come indicato nell'introduzione di questo documento. La metodologia di raccolta dei dati è documentata (es. dati da bollette, sistemi di gestione dell'edificio - BMS, contatori parziali o letture manuali) Qualora i dati mensili non siano direttamente disponibili (es. a causa di vincoli strutturali, limitazioni delle utenze, ubicazioni prive di infrastrutture di misurazione o edifici a uso condiviso), la struttura fornisce la stima più precisa possibile del proprio consumo energetico mensile. Le metodologie accettabili includono la ripartizione per superficie calpestabile, occupazione o parametri di riferimento definiti. In tali casi, si raccomanda vivamente alla struttura di installare contatori energetici separati per migliorare l'accuratezza dei dati nel tempo. I dati di monitoraggio energetico raccolti ai sensi di questo criterio possono fungere da dati di riferimento per

		supportare gli obiettivi di sostenibilità della struttura previsti dai criteri 1.2 e 1.3. In caso di cambiamenti rilevanti[79] o di un aumento significativo del consumo energetico, la struttura ne indaga immediatamente la causa e implementa azioni correttive. Laddove siano installati contatori energetici separati nelle diverse aree dell'edificio, si raccomanda alla struttura di analizzare tali letture per avere una panoramica completa sulle azioni e sugli obiettivi pertinenti da stabilire ai sensi dei criteri 1.2 e 1.3. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • i registri mensili dei consumi energetici degli ultimi 2 anni solari completi per ogni fonte energetica utilizzata (i nuovi richiedenti e le strutture di nuova apertura presentano i dati dell'ultimo anno solare completo, o un minimo di 3 mesi di dati qualora non siano disponibili dati storici); e • la documentazione di supporto che delinei la metodologia di raccolta dei dati (es. estratti delle bollette delle utenze, output del BMS, registri manuali). Se non è disponibile un registro dei dati, il candidato presenta foto dei contatori che mostrino il consumo. In circostanze specifiche, la struttura presenta i dati stimati e la metodologia di stima, laddove i dati mensili non siano accessibili. Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua controlli a campione della documentazione di supporto esaminando un campione[80] di 3 elementi (es. dati dalle bollette, output del sistema di gestione dell'edificio, letture di contatori parziali o registri manuali) relativi a 3 mesi diversi all'interno del periodo di rendicontazione (metodologia C). Se sono inclusi più fonti energetiche, anni, siti o sistemi, il campione viene selezionato in modo da riflettere tale variazione.
4.2	La struttura stabilisce una	**Rilevanza** Per ridurre l'impronta ambientale, allinearsi alle buone pratiche di efficienza energetica e migliorare la gestione

[79] Vedi glossario p. 4.
[80] Vedi glossario p. 4.

	temperatura standard per il raffrescamento e il riscaldamento. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	dell'energia, è essenziale mantenere setpoint di temperatura appropriati per il raffrescamento e il riscaldamento. Stabilire intervalli di temperatura standard aiuta a ottimizzare il comfort, riducendo al contempo l'uso non necessario di energia e le emissioni di gas serra. **Aspettative per l'implementazione** La struttura stabilisce una temperatura standard per il raffrescamento e il riscaldamento negli ambienti, con particolare attenzione alle camere degli ospiti e alle sale riunioni. Per Ristoranti/Bar (R), Attrazioni (A) e Centri Congressi (CC), questo requisito si applica all'intera area. Come standard generale: se la temperatura esterna è superiore a 22°C (72°F), la temperatura di raffrescamento nella stanza è impostata a non meno di 22°C (72°F). Se la temperatura esterna è inferiore a 22°C, la temperatura di riscaldamento è impostata a non più di 22°C. Laddove applicabile, la normativa energetica locale o le linee guida sulle zone climatiche possono richiedere l'adozione di soglie adeguate. Le impostazioni della temperatura devono rientrare negli intervalli di comfort accettati (ad es. ISO 7730, ASHRAE 55) ed è incoraggiato l'uso di un approccio a banda di temperatura (temperature band)[81]. La temperatura standard (setpoint) viene impostata automaticamente da un sistema centrale o manualmente in ogni stanza. Gli ospiti possono comunque regolare la temperatura nelle camere o nelle sale riunioni manualmente o contattando la reception; tuttavia, si incoraggia a limitare le regolazioni controllate dagli ospiti a uno scostamento massimo di 3°C (5°F) rispetto al setpoint standard. L'uso di sistemi di controllo dinamico come termostati programmabili, sensori di presenza o sistemi di gestione dell'energia dell'edificio (BEMS) è incoraggiato per migliorare le prestazioni energetiche e il comfort degli ospiti. La struttura è invitata a fare riferimento ai codici o alle linee guida nazionali sull'energia edilizia, ove esistenti, per garantire la conformità e la pertinenza contestuale. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la sua Procedura Operativa Standard (SOP)[82] scritta per l'impostazione e la

81 Vedi glossario p. 4.
82 Vedi glossario p. 4.

		gestione della temperatura (ad es. tramite termostati, sistemi centralizzati o interfaccia per l'ospite). In circostanze specifiche, laddove si applichino standard locali o adattamenti climatici, questi devono essere documentati e giustificati. Durante l'ispezione visiva: • per HH (Hotel), CHP (Parchi Vacanze) e SA (Appartamenti Turistici), l'auditor effettua controlli a campione[83] in almeno una sala riunioni e nelle camere degli ospiti, secondo la metodologia A descritta nel glossario, al fine di verificare il rispetto della temperatura standard impostata e che eventuali sistemi di regolazione manuale (override) rimangano entro i limiti consentiti; e • per R (Ristoranti), A (Attrazioni) e CC (Centri Congressi), l'auditor effettua controlli a campione[84] in almeno un'area per ciascuna delle aree pubbliche rilevanti dell'intera struttura, al fine di verificare il rispetto della temperatura standard impostata e che eventuali sistemi di regolazione manuale (override) rimangano entro i limiti consentiti, secondo la metodologia A descritta nel glossario.
4.3	La struttura dispone di una procedura automatica o manuale per spegnere le luci e le apparecchiature elettriche quando le camere degli ospiti, le proprietà in affitto e le sale	**Rilevanza** Per garantire che l'energia non venga sprecata per riscaldare, raffrescare o alimentare apparecchiature inutilizzate, la struttura implementa procedure per spegnere l'illuminazione e gli apparecchi elettrici nelle camere e negli spazi per riunioni non occupati. Questa pratica migliora l'efficienza energetica, riduce i costi operativi e abbassa le emissioni di carbonio associate all'uso di elettricità, contribuendo agli obiettivi più ampi di sostenibilità e clima. **Aspettative per l'implementazione** La struttura dispone di una procedura automatica o manuale per spegnere le luci e le apparecchiature elettriche non necessarie quando le camere degli ospiti, le proprietà in affitto e le sale riunioni non sono occupate. Laddove la procedura sia manuale, la struttura dispone di una Procedura Operativa Standard (SOP)[85] scritta che descrive il processo di gestione del consumo energetico nelle stanze non occupate. Le procedure includono: • misure per l'inoccupazione a breve termine (es. fino a 2 notti/giorni), che descrivano le azioni di risparmio energetico nelle camere degli ospiti e nelle sale riunioni temporaneamente inutilizzate. Ciò include, ad

[83] Vedi glossario p. 4.
[84] Vedi glossario p. 4.
[85] Vedi glossario p. 4.

	riunioni non sono occupate (I) HH, CHP, CC	esempio: spegnere tutte le luci, i condizionatori d'aria (apparecchi elettrici) e i televisori (inclusa la disattivazione della modalità standby, ove fattibile); e • misure per la riduzione energetica durante i periodi di bassa occupazione (es. occupazione inferiore al 75%), definendo ulteriori azioni di risparmio energetico durante tali periodi. Ciò include preferibilmente misure come il raggruppamento degli ospiti in aree specifiche della proprietà e la chiusura di intere ali o piani per minimizzare il consumo energetico; tale misura è applicabile sia alle camere degli ospiti che alle sale riunioni. La SOP è pratica, orientata al personale e revisionata in base alle esigenze operative e agli aggiornamenti dei sistemi tecnici. Laddove vengano utilizzati sistemi automatizzati, le soluzioni accettabili includono: a) sensori di presenza; b) rilevatori di movimento/calore corporeo; c) Sistemi di Gestione delle Camere (GRMS) o Sistemi di Gestione Energetica dell'Edificio (BEMS); e/o d) controlli di accesso basati su dispositivi mobili integrati con l'IoT (Internet of Thing) e piattaforme di automazione intelligente. Sebbene i sistemi tradizionali a scheda (key card) siano presenti ancora in alcune strutture e siano accettabili ai fini del presente criterio, si incoraggiano vivamente soluzioni moderne e più efficienti per le loro prestazioni superiori, la flessibilità e l'esperienza positiva dell'ospite. Laddove applicabile, il sistema selezionato deve essere in linea con i requisiti nazionali/locali di prestazione energetica o di bioedilizia intelligente (es. Direttiva UE sull'efficienza energetica, codici locali per edifici intelligenti o strutture ricettive). **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, laddove vengano utilizzati sistemi manuali, la struttura presenta una copia della SOP per la gestione del consumo energetico nelle camere degli ospiti e nelle sale riunioni vuote per brevi periodi (fino a 2 notti/giorni) e durante i periodi di bassa occupazione (es. <75%), incluse eventuali procedure per la chiusura parziale o l'ottimizzazione del sistema. In questo caso, un'ispezione visiva conferma le pratiche di risparmio energetico nelle aree non occupate.

		Durante l'ispezione visiva, laddove vengano utilizzati sistemi automatici, l'auditor effettua controlli a campione[86] in almeno 1 proprietà in affitto, 1 sala riunioni e nelle camere degli ospiti seguendo la metodologia A descritta nel glossario, per confermare la presenza di un sistema automatico che spenga luci e le apparecchiature elettriche.
4.4	La struttura produce o acquista il 50% dell'energia utilizzata per il riscaldamento e il raffrescamento da fonti rinnovabili. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Per ridurre l'impronta ambientale della struttura e le emissioni di gas serra, l'energia utilizzata per il riscaldamento, il raffrescamento, la produzione di acqua calda e la cottura dovrebbe provenire sempre più da fonti rinnovabili. La transizione dai sistemi basati su combustibili fossili all'energia rinnovabile supporta gli obiettivi climatici, migliora l'indipendenza energetica e promuove la sostenibilità operativa a lungo termine. **Aspettative per l'implementazione** Almeno il 50% dell'energia utilizzata per il riscaldamento e il raffrescamento presso la struttura è fornita da fonti rinnovabili per un periodo minimo continuativo di 3 mesi. Questo criterio si applica anche all'energia utilizzata per l'acqua calda e i processi di cottura. L'elettricità rinnovabile può essere prodotta in loco (on-site) o acquistata esternamente, preferibilmente da un fornitore nelle vicinanze. Le alternative accettabili ai sistemi basati su combustibili fossili e sul nucleare includono: a) sistemi a energia solare termica (es. collettori solari per l'acqua calda o il riscaldamento degli ambienti); b) sistemi geotermici e pompe di calore aerotermiche (es. a sorgente freatica o d'aria); c) biogas e la parte biodegradabile dei combustibili da biomassa (es. cippato, scarti agricoli); d) energia eolica; e) energia idroelettrica (se applicabile e gestita in modo sostenibile); f) riscaldamento e raffrescamento elettrico alimentato da sistemi fotovoltaici (quando l'elettricità proviene da fonti rinnovabili certificate); g) pompe di calore ad aria o geotermiche alimentate da elettricità rinnovabile; h) elettricità rinnovabile certificata, inclusa l'elettricità proveniente da fotovoltaico solare, eolico, idroelettrico o altre fonti rinnovabili verificate, utilizzata per alimentare i sistemi di climatizzazione;

[86] Vedi glossario p. 4.

		i) reti di teleriscaldamento o teleraffrescamento in cui la fonte di energia primaria è geotermica, e/o biomassa certificata da fonti sostenibili, e/o recupero di calore residuo industriale utilizzato all'interno di un quadro di energia rinnovabile; j) biocarburanti sostenibili certificati (es. biodiesel) conformi alla Direttiva UE sull'energia rinnovabile (RED II / RED III) o a schemi di certificazione riconosciuti a livello globale (es. RSB, ISCC); k) sistemi a biomassa efficienti, come moderne stufe o caldaie a pellet di legno conformi alla norma EN 303-5 (classe 5) o standard equivalenti per l'efficienza energetica e le basse emissioni; e/o l) combustibili da biomassa certificati (es. pellet di legno, cippato o bricchette) verificati secondo schemi quali FSC, PEFC o equivalenti. La torba non è considerata una fonte di energia rinnovabile e non contribuisce alla quota richiesta del 50%. Quando sono presenti sistemi ibridi, la quota rinnovabile viene calcolata come percentuale del fabbisogno energetico annuale totale per il riscaldamento e il raffrescamento, utilizzando dati affidabili (es. fatture delle utenze, contatori intelligenti o valutazioni di terze parti). **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la seguente documentazione più recente che dimostri la produzione o l'acquisto del 50% dell'energia utilizzata per riscaldamento/raffrescamento da fonti rinnovabili e che non più del 50% di combustibili fossili venga utilizzato per gli stessi scopi: • specifiche del sistema, fatture o certificati di installazione per tutte le apparecchiature di riscaldamento, raffrescamento, acqua calda e cottura utilizzate nella struttura; • documenti di trasparenza sulle fonti energetiche, come contratti con i fornitori di energia, fatture di consegna del combustibile o certificati di origine rinnovabile per biocarburanti o elettricità (in caso di acquisto dell'energia da un fornitore); • certificazione di sostenibilità o documentazione sugli standard tecnici per i sistemi a biomassa o biocarburanti (se tali sistemi sono utilizzati); • documentazione riportante le specifiche tecniche dei sistemi a energia rinnovabile, i dati di produzione energetica (es. da contatori o dashboard di sistema); e • calcoli che dimostrino che almeno il 50% del fabbisogno di riscaldamento/raffrescamento è soddisfatto tramite energia rinnovabile prodotta in loco (se applicabile). Laddove l'energia sia prodotta in loco, un'ispezione visiva conferma la presenza e la funzionalità dei sistemi.

4.5	La struttura produce o acquista tutta l'energia utilizzata per il riscaldamento e il raffrescamento da fonti rinnovabili. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Per ridurre l'impronta ambientale della struttura e le emissioni di gas serra, l'energia utilizzata per il riscaldamento, il raffrescamento, la produzione di acqua calda e la cottura dovrebbe provenire sempre più da fonti rinnovabili. La transizione da sistemi basati su combustibili fossili all'energia rinnovabile supporta gli obiettivi climatici, migliora l'indipendenza energetica e promuove la sostenibilità operativa a lungo termine. **Aspettative per l'implementazione** Tutta l'energia utilizzata per il riscaldamento e il raffrescamento presso la struttura è fornita da fonti rinnovabili. Questo criterio si applica anche all'energia utilizzata per l'acqua calda e i processi di cottura. L'elettricità rinnovabile può essere prodotta in loco o acquistata esternamente, preferibilmente da un fornitore nelle vicinanze. Le alternative accettabili ai sistemi basati su combustibili fossili e sul nucleare includono: a) sistemi a energia solare termica (es. collettori solari per l'acqua calda o il riscaldamento degli ambienti); b) sistemi geotermici e pompe di calore aerotermiche (es. a sorgente freatica o d'aria); c) biogas e la parte biodegradabile dei combustibili da biomassa (es. cippato, scarti agricoli); d) energia eolica; e) energia idroelettrica (se applicabile e gestita in modo sostenibile); f) riscaldamento e raffrescamento elettrico alimentato da fotovoltaico (quando l'elettricità proviene da fonti rinnovabili certificate); g) pompe di calore ad aria o geotermiche alimentate da elettricità rinnovabile; h) elettricità rinnovabile certificata, inclusa l'elettricità da solare fotovoltaico, eolica, idroelettrica o altre fonti rinnovabili verificate, utilizzata per alimentare i sistemi di climatizzazione; i) reti di teleriscaldamento o teleraffrescamento in cui la fonte di energia primaria sia geotermica, e/o biomassa certificata da fonti sostenibili, e/o recupero di calore residuo industriale utilizzato all'interno di un quadro di energia rinnovabile; j) biocarburanti certificati sostenibili (es. biodiesel) conformi alla Direttiva UE sull'energia rinnovabile (RED II / RED III) o a schemi di certificazione riconosciuti a livello globale (es. RSB, ISCC); k) sistemi a biomassa efficienti, come moderne stufe o caldaie a pellet di legno conformi alla norma EN 303-5 (classe 5) o standard equivalenti per l'efficienza energetica e le basse emissioni; e/o

		l) combustibili da biomassa certificati (es. pellet, cippato o bricchette) verificati nell'ambito di schemi quali FSC, PEFC o equivalenti. La torba non è considerata una fonte di energia rinnovabile e non contribuisce alla quota richiesta del 100%. Quando sono presenti sistemi ibridi, la quota rinnovabile viene calcolata come percentuale del fabbisogno energetico annuale totale per il riscaldamento e il raffrescamento, utilizzando dati affidabili (es. bollette, contatori intelligenti o valutazioni di terze parti). **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la seguente documentazione più recente che dimostri la produzione o l'acquisto di tutta l'energia per riscaldamento e raffrescamento da fonti rinnovabili e che non vengano utilizzati combustibili fossili per gli stessi scopi: • specifiche del sistema, fatture o certificati di installazione per tutte le apparecchiature di riscaldamento, raffrescamento, acqua calda e cottura utilizzate nella struttura; • documenti di trasparenza sulle fonti energetiche, come contratti con i fornitori, fatture di consegna del combustibile o certificati di origine rinnovabile per biocarburanti o elettricità; • certificazione di sostenibilità o documentazione sugli standard tecnici per i sistemi a biomassa o biocarburanti (se utilizzati); • documentazione riportante le specifiche tecniche dei sistemi a energia rinnovabile e i dati di produzione energetica (es. da contatori o dashboard di sistema); e • calcoli che dimostrino che l'intero fabbisogno di riscaldamento/raffrescamento è soddisfatto tramite energia rinnovabile prodotta in loco (se applicabile). Laddove l'energia sia prodotta in loco, un'ispezione visiva conferma la presenza e la funzionalità dei sistemi.
4.6	La struttura produce o acquista almeno il 50% di elettricità rinnovabile e/o con marchio di	**Rilevanza** Questo criterio promuove la transizione verso sistemi energetici più puliti e dimostra l'impegno della struttura nella mitigazione climatica, poiché l'elettricità rinnovabile e con marchio di qualità ecologica riduce significativamente le emissioni di gas serra associate al consumo energetico. **Aspettative per l'implementazione** La struttura utilizza elettricità prodotta da fonti rinnovabili (pannelli solari, energia eolica, biomassa, biogas da rifiuti organici, calore idroelettrico o geotermico, ecc.) per almeno il 50% del suo consumo elettrico totale.

	qualità ecologica. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	L'elettricità rinnovabile può essere prodotta in loco o acquistata esternamente, preferibilmente da un fornitore nelle vicinanze. Le alternative accettabili ai sistemi basati su combustibili fossili e sul nucleare includono: a) sistemi solari fotovoltaici; b) energia eolica; c) energia idroelettrica, ove applicabile e gestita in modo sostenibile; d) energia geotermica; e) elettricità generata da biogas o dalla parte biodegradabile della biomassa; f) elettricità prodotta da biomassa certificata da fonti sostenibili; e/o g) elettricità fornita tramite contratti certificati di elettricità rinnovabile, inclusi solare, eolico, idroelettrico o altre fonti rinnovabili verificate. La struttura è caldamente incoraggiata a garantire che tutto il proprio consumo di elettricità derivi da fonti rinnovabili, tuttavia per essere conforme a questo criterio, almeno il 50% del consumo elettrico della struttura deve derivare da fonti rinnovabili. Laddove disponibile, la struttura è inoltre incoraggiata ad acquistare elettricità verificata da terzi con requisiti di sostenibilità riconosciuti (ad esempio, considerazioni sulla biodiversità, contributo alle infrastrutture rinnovabili o impatto sociale), come l'elettricità con marchio di qualità ecologica (*eco-label*) internazionale o nazionale. Queste fonti presentano emissioni di gas serra significativamente inferiori rispetto ai combustibili fossili e sono coerenti con le definizioni stabilite nella Direttiva UE sulla promozione dell'Energia da Fonti Rinnovabili (RED II/RED III) e quadri internazionali equivalenti. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • contratti, certificati o prove scritte esterne che indichino il fornitore/i di elettricità e la percentuale di elettricità rinnovabile o verificata da terzi (es. con marchio di qualità ecologica/eco-label); • l'ultima fattura dell'elettricità ricevuta; e

		• Garanzie d'Origine (GO) o sistemi di tracciamento equivalenti in altre regioni (es. REC, I-REC), che documentino la quota di energia rinnovabile. .
4.7	La struttura produce o acquista esclusivamente (100%) elettricità rinnovabile e/o con marchio di qualità ecologica (eco-label). (G) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** Questo criterio promuove la transizione verso sistemi energetici più puliti e dimostra l'impegno della struttura nella mitigazione climatica, poiché l'elettricità rinnovabile e con marchio di qualità ecologica (eco-label) riduce significativamente le emissioni di gas serra associate al consumo energetico. **Aspettative per l'implementazione** La struttura utilizza elettricità da fonti rinnovabili (pannelli solari, energia eolica, biomassa, biogas da rifiuti organici, calore idroelettrico o geotermico, ecc.) per il 100% del suo consumo elettrico totale. L'elettricità da fonti rinnovabili può essere prodotta in loco o acquistata esternamente, preferibilmente da un fornitore nelle vicinanze. Le alternative accettabili ai sistemi basati su combustibili fossili e sul nucleare includono: a) sistemi solari fotovoltaici; b) energia eolica; c) energia idroelettrica, ove applicabile e gestita in modo sostenibile; d) energia geotermica; e) elettricità generata da biogas o dalla parte biodegradabile della biomassa; f) elettricità prodotta da biomassa certificata da fonti sostenibili; e/o g) elettricità fornita tramite contratti certificati di elettricità rinnovabile, inclusi solare, eolico, idroelettrico o altre fonti rinnovabili verificate. Laddove disponibile, la struttura è inoltre incoraggiata ad acquistare elettricità verificata da terzi con requisiti di sostenibilità riconosciuti (ad esempio, considerazioni sulla biodiversità, contributo alle infrastrutture rinnovabili o impatto sociale), come l'elettricità con marchio di qualità ecologica (*eco-label)* internazionale o nazionale. Queste fonti presentano emissioni di gas serra significativamente inferiori rispetto ai combustibili fossili e sono coerenti con le definizioni stabilite nella Direttiva UE sulla promozione dell'Energia da Fonti Rinnovabili (RED II/RED III) e quadri internazionali equivalenti.

		Ⓐ**Nota sull'adattamento nazionale:** In Svezia (SE) questo criterio è obbligatorio per tutte le categorie. In Norvegia (NO), questo criterio è obbligatorio per la categoria H&H (Hotel e Ostelli). **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • contratti, certificati o prove scritte esterne che indichino il fornitore/i di elettricità e la percentuale di elettricità rinnovabile o verificata da terzi (es. con marchio di qualità ecologica/eco-label); • l'ultima fattura dell'elettricità ricevuta; • Garanzie d'Origine (GO) o sistemi di tracciamento equivalenti in altre regioni (es. REC, I-REC), che documentino la quota rinnovabile.
4.8	Almeno il 75% delle finestre è ad alta efficienza energetica con standard superiori rispetto alle normative nazionali/locali. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** Le finestre possono contribuire in modo significativo all'aumento del consumo energetico della struttura a causa della dispersione di calore in inverno e dell'ingresso di calore in estate, incrementando la necessità di riscaldamento o raffrescamento. Le finestre scarsamente isolate o con vetro singolo sono particolarmente inefficienti, comportando un maggiore utilizzo di energia per mantenere il comfort interno. **Aspettative per l'implementazione** La struttura dispone di finestre progettate o aggiornate per ridurre la dispersione o l'accumulo di calore, in base al contesto climatico locale. Le strutture situate in aree a clima freddo garantiscono un elevato grado di isolamento termico (es. tripli vetri), mentre quelle in aree con clima a caldo dispongono di finestre efficienti dal punto di vista energetico in altri modi (es. materiale riflettente sui vetri, persiane o altri tipi di schermatura, ecc.). In aree con clima molto caldo o molto freddo, la struttura può anche applicare restrizioni sulla possibilità di aprire le finestre. Per conformarsi a questo criterio, almeno il 75% delle finestre in loco deve avere un isolamento termico adeguato o soluzioni ad alta efficienza energetica che superino gli standard normativi nazionali/locali. Laddove la sostituzione completa delle finestre non sia fattibile, si raccomanda di installare ausili per l'isolamento termico, come tende o pellicole isolanti, per le finestre non conformi.

		Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Francia (FR), il 75% delle finestre deve avere almeno doppi vetri o un'efficienza energetica superiore e questo criterio è obbligatorio. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta un documento di sintesi contenente: • una descrizione dell'isolamento termico o delle caratteristiche di efficienza energetica di tutte le finestre (es. tipo di vetrata, pellicola riflettente, schermatura o ausili per l'isolamento delle finestre più vecchie); e • una dichiarazione (preferibilmente di un esperto esterno, es. architetto/ingegnere/consulente) che confermi che almeno il 75% delle finestre supera gli standard nazionali/locali o che siano attuate misure compensative adeguate. • Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua controlli a campione[87] in almeno 1 hall, 1 ristorante, 1 spazio congressuale, 1 corridoio, 1 area per il personale e nelle camere degli ospiti, seguendo la metodologia A descritta nel glossario, per confermare le tipologie di finestre (metodologia B).
4.9	Un audit energetico esterno viene condotto almeno una volta ogni 6 anni. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Condurre regolarmente audit energetici esterni fornisce una comprensione completa di dove e come l'energia viene consumata all'interno della struttura, supportando così decisioni informate per l'attuazione di misure di risparmio energetico. **Aspettative per l'implementazione** La struttura conduce un audit energetico esterno almeno una volta ogni 6 anni. L'obiettivo dell'audit è ridurre la quantità complessiva di energia consumata nella struttura e aumentare la percentuale di fonti energetiche rinnovabili utilizzate. L'audit energetico deve essere eseguito da un professionista qualificato esterno, come un consulente energetico indipendente o un consulente professionale delle autorità locali o nazionali. Un semplice certificato energetico o una dichiarazione da soli non soddisfano i requisiti di questo criterio. L'audit energetico identifica le aree con consumi energetici significativi nella struttura. Il rapporto di audit deve includere anche una consulenza e un piano d'azione con suggerimenti per la riduzione dei consumi energetici,

[87] Vedi glossario p. 4.

		gli effetti stimati, i costi finanziari e il periodo di ammortamento (*payback*) previsto per tali interventi. È inoltre caldamente raccomandato includere nell'audit un'indagine termografica, per rilevare le differenze di temperatura sulle superfici degli edifici e identificare aree specifiche di dispersione energetica (ad es. pareti mal isolate, finestre, porte, tetti scarsamente isolati, o intorno ai sistemi HVAC). **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta il rapporto dell'audit energetico effettuato negli ultimi 6 anni. In circostanze specifiche, qualora la struttura si trovi all'interno di un edificio più grande e abbia un'influenza limitata sulle infrastrutture condivise, l'audit può essere limitato al consumo energetico e ai sistemi che rientrano nell'area operativa della struttura.
4.10	È implementata almeno 1 misura di isolamento sostenibile. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Migliorare l'isolamento termico riduce la dispersione di calore e l'accumulo di calore indesiderato, aumentando significativamente l'efficienza energetica dell'edificio e il comfort termico. Un isolamento efficace abbassa il consumo energetico per il riscaldamento e il raffrescamento, taglia i costi operativi e contribuisce alla riduzione delle emissioni di gas serra. **Aspettative per l'implementazione** La struttura adotta almeno 1 misura di isolamento per migliorare le prestazioni termiche dell'edificio. Questa può includere: a) isolamento delle tubazioni dell'acqua calda o dei condotti di mandata/scarico b) isolamento termico in almeno un'area come sottotetti, pareti, pavimenti o soffitti; e/o c) installazione di pannelli termo riflettenti dietro i radiatori. Prima di selezionare o installare l'isolamento, la struttura effettua una valutazione professionale o segue una guida esperta documentata (ad esempio, come parte di un audit energetico esterno), per garantire che vengano adottate le misure più efficaci, in base alla posizione e/o alle caratteristiche del sito. Vengono utilizzati esclusivamente materiali isolanti sostenibili, come lana di legno, sughero, canapa, ovatta di cellulosa o altri materiali a basse emissioni, rinnovabili o riciclati con profili ambientali verificati.

		Evidenze per l'audit Durante l'audit, la struttura presenta le prove dei lavori di isolamento e dei materiali utilizzati. La documentazione accettabile include fatture, rapporti di installazione, specifiche del prodotto o fotografie. Viene inoltre fornita la prova di una valutazione professionale o consulenza tecnica.
4.11	Sono installati contatori separati in punti strategicamente importanti per il monitoraggio energetico. (G) HH, CHP, CC, R, A	**Rilevanza** Fornire informazioni più accurate attraverso contatori aggiuntivi o separati sui diversi livelli di consumo energetico all'interno della struttura consente di preparare migliori strategie mirate per la riduzione del consumo energetico. **Aspettative per l'implementazione** La struttura installa contatori supplementari o separati per l'elettricità, il gas o altre fonti energetiche localmente rilevanti (es. teleriscaldamento), in particolare nelle aree con elevati livelli di consumo energetico (es. cucine, piscine riscaldate, aree palestra e spa, attività gestite esternamente, ecc.). Riconoscendo che alcune fonti energetiche, come il gas, potrebbero non essere rilevanti o comunemente utilizzate in tutti i paesi, l'attenzione è rivolta alle fonti energetiche locali applicabili in base al contesto della struttura. Laddove siano installati contatori aggiuntivi, è necessario che i dati di consumo di ciascun contatore siano raccolti e registrati. Se le letture dei diversi contatori possono essere effettuate con frequenza superiore a una volta al mese, si otterranno informazioni più dettagliate sul consumo. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma la presenza dei sotto contatori e la metodologia adottata per il monitoraggio dei consumi.

HVAC, Apparecchiature e Illuminazione		
4.12	Sono presenti sistemi di controllo per la ventilazione, il riscaldamento e il raffrescamento ambientale. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** I sistemi di riscaldamento, raffrescamento e ventilazione figurano tra i maggiori consumatori di energia negli edifici del settore ricettivo. Un controllo efficiente di questi sistemi riduce l'uso di energia e abbassa le emissioni di gas serra. La suddivisione intelligente in zone e le misure di controllo reattive garantiscono il comfort senza inutili sprechi energetici. **Aspettative per l'implementazione** La struttura dispone di un sistema per il controllo della ventilazione, del riscaldamento e del raffrescamento ambientale, al fine di migliorare l'efficienza energetica. La struttura può utilizzare un sistema centralizzato o decentralizzato, parzialmente o completamente automatizzato (un sistema di gestione dell'edificio - BMS), per regolare o spegnere gli impianti di ventilazione, riscaldamento e raffrescamento per risparmiare energia. Le misure di controllo possono includere, ad esempio, la ventilazione controllata in base alla presenza o ai livelli di CO_2, orari di funzionamento ridotti o il controllo della temperatura di riscaldamento e raffrescamento. Laddove venga utilizzato un sistema parzialmente computerizzato, le procedure per la gestione del sistema devono essere dimostrabili. Laddove il sistema di controllo sia manuale, la struttura applica procedure scritte destinate al personale pertinente che descrivano le modalità di regolazione della ventilazione, del riscaldamento e del raffrescamento (es. regolazione dei termostati nelle camere degli ospiti o impostazione dei timer di ventilazione nelle sale conferenze). Possono essere applicate anche misure di supporto, come il mantenimento di tende o schermature chiuse per ridurre l'accumulo o la dispersione di calore. Laddove applicabile, la struttura suddivide i locali in zone separate (es. camere degli ospiti, sale conferenze, strutture spa) in modo che la ventilazione, il riscaldamento e il raffrescamento possano essere regolati indipendentemente per ciascuna area. Il sistema di controllo tiene conto dei cambiamenti stagionali e dei modelli di utilizzo o non utilizzo nelle diverse parti della struttura (es. camere degli ospiti, sale conferenze, aree ristorante, altre aree pubbliche, ecc.), in linea con le soglie di temperatura specificate nel criterio 4.2.

		Evidenze per l'audit Durante l'audit, laddove vengano utilizzati sistemi manuali, la struttura presenta le procedure scritte per il controllo della ventilazione, del riscaldamento e del raffrescamento, condivise con il personale pertinente. Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma la presenza di un sistema di gestione dell'edificio automatizzato o manuale.
4.13	I sistemi di ventilazione, riscaldamento e raffrescamento sono controllati almeno una volta all'anno e adeguatamente mantenuti. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Sistemi di ventilazione, riscaldamento e raffrescamento sottoposti a corretta manutenzione riducono il consumo energetico, prevengono emissioni non necessarie e garantiscono la qualità dell'aria interna e il comfort termico. I controlli di routine estendono inoltre la durata di vita delle apparecchiature e aiutano a rilevare precocemente inefficienze o perdite di refrigerante. **Aspettative per l'implementazione** La struttura controlla e sottopone a manutenzione i sistemi di ventilazione, riscaldamento e raffrescamento almeno una volta all'anno. I controlli sono condotti preferibilmente da un professionista certificato esterno; tuttavia, i controlli interni sono accettabili se la struttura dispone di personale qualificato e rispetta le normative nazionali. I controlli del sistema di ventilazione includono almeno: • la sostituzione dei filtri; • la pulizia di condotti, diffusori e bocchette visibili; • l'ispezione e la pulizia degli scambiatori di calore e dei sistemi di mandata/estrazione; e • la verifica della tenuta dei filtri e della corretta distribuzione del flusso d'aria, ove pertinente. I controlli del sistema di riscaldamento e raffreddamento (es. caldaie, pompe di calore, sistemi distrettuali, refrigeratori, aria condizionata) includono almeno: • l'ispezione dei componenti chiave (es. pressione, valvole, livelli di fluido, vibrazioni); e • la pulizia o sostituzione dei filtri e la pulizia degli scambiatori di calore. I controlli manuali vengono eseguiti anche laddove siano presenti allarmi automatici o sistemi di monitoraggio.

		Eventuali problemi identificati (es. perdite, termostati guasti, condotti ostruiti) vengono risolti entro 2 mesi. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • un protocollo di manutenzione o una Procedura Operativa Standard (SOP)[88] scritta che descriva i sistemi, la frequenza dei controlli, il personale responsabile e i tempi di riparazione; e • rapporti o liste di controllo (*checklist*) degli ultimi 12 mesi (interni o esterni).
4.14	Almeno l'80% di tutte le lampadine della struttura è a LED oppure garantisce prestazioni equivalenti o superiori in termini di efficienza energetica, efficacia luminosa e durata. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** L'utilizzo di tecnologie di illuminazione ad alta efficienza energetica riduce significativamente il consumo di elettricità, abbassa le emissioni di gas serra e diminuisce i costi operativi a lungo termine. La transizione ai LED o a sistemi di illuminazione ad alte prestazioni equivalenti supporta una gestione energetica sostenibile e migliora l'efficienza complessiva dell'edificio. **Aspettative per l'implementazione** La struttura garantisce che almeno l'80% di tutte le lampadine utilizzate nelle camere degli ospiti, nelle aree pubbliche (inclusi hall, ristoranti, spazi congressuali e corridoi) e nelle aree del personale siano lampadine a LED o tecnologie di illuminazione alternative che eguaglino o superino i LED in termini di efficienza energetica, efficacia luminosa (emissione di luce per watt) e durata nominale. Si raccomanda che, al momento dell'acquisto di nuove lampadine, la struttura selezioni quelle con la più alta efficienza energetica disponibile sul mercato. Tecnologie come le lampadine a incandescenza, alogene o le lampade fluorescenti compatte (CFL) non soddisfano questo parametro di riferimento e devono essere eliminate gradualmente. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Danimarca (DK), Paesi Bassi (NL) e Portogallo (PT), almeno il 90% di tutte le lampadine della struttura deve essere a LED o dimostra prestazioni uguali o superiori in termini di efficienza energetica, efficacia luminosa e durata. In Francia (FR), almeno l'80% di tutte le lampadine deve essere a LED o equivalente e deve essere classificato come efficiente dal punto di vista energetico dalle autorità nazionali.

[88] Vedi glossario p. 4.

		Evidenze per l'audit Durante l'audit, la struttura presenta la documentazione (es. un elenco) con il numero stimato di lampadine installate, indicando il tipo di lampadina (es. LED, CFL), o le fatture, dimostrando la conformità alla soglia dell'80%. Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua campionamenti[89] in almeno 1 hall, 1 ristorante, 1 spazio congressuale, 1 corridoio, 1 area del personale e nelle camere degli ospiti, seguendo la metodologia A descritta nel glossario, per confermare le tipologie di lampadine (metodologia B).
4.15	L'illuminazione esterna è ridotta al minimo e/o è dotata di sensori di spegnimento automatico. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** Per ridurre l'impronta ambientale e i costi operativi, la struttura gestisce l'illuminazione esterna in modo da minimizzare il consumo energetico non necessario. Una progettazione illuminotecnica responsabile contribuisce a ridurre l'inquinamento luminoso e il suo impatto negativo sulla biodiversità locale, mantenendo al contempo funzionalità e sicurezza. **Aspettative per l'implementazione** La struttura dispone di un sistema per la riduzione del consumo energetico dell'illuminazione esterna. La struttura riduce al minimo l'energia per l'illuminazione esterna spegnendo le luci in determinati periodi della notte e/o installando sensori che attivano l'illuminazione solo al rilevamento di movimento. I sistemi di illuminazione sono adattati alle specifiche funzioni e ai requisiti di sicurezza delle diverse aree esterne, riducendo al minimo l'utilizzo non necessario. La struttura è incoraggiata ad allineare le proprie strategie di illuminazione agli standard nazionali e internazionali di prestazione energetica degli edifici (es. IEA Energy Efficiency Policies for Buildings), i quali riconoscono che i controlli digitali, come timer e illuminazione intelligente, possono ridurre l'uso di energia fino al 40%. Particolare attenzione è rivolta alla progettazione illuminotecnica rispettosa della biodiversità, specialmente in aree ecologicamente sensibili, dove l'inquinamento luminoso è mitigato attraverso: a) apparecchi schermati per dirigere la luce verso il basso; b) utilizzo di illuminazione a bassa intensità con temperatura di colore calda (<3000K); c) riduzione al minimo dell'illuminazione in prossimità di habitat naturali o aree di nidificazione;

[89] Vedi glossario p. 4.

		d) illuminazione stradale basata su sensori; e/o e) altre metodologie pertinenti. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Francia (FR), l'illuminazione esterna viene spenta durante le ore diurne laddove sicuro e legalmente consentito; l'illuminazione decorativa viene spenta durante le ore notturne non di punta e l'illuminazione dei percorsi è regolata tramite sensori o controlli temporizzati, in conformità con i requisiti di sicurezza. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor verifica le soluzioni illuminotecniche adottate, inclusi i tipi di sistemi di controllo e la loro collocazione nelle aree esterne. Viene verificato che le misure dichiarate per la riduzione dell'illuminazione esterna siano adeguatamente applicate.
4.16	I dispositivi elettronici di nuova acquisizione nella struttura sono classificati come efficienti dal punto di vista energetico secondo un sistema di etichettatura energetica riconosciuto a livello nazionale o regionale.	**Rilevanza** I dispositivi elettronici come televisori, bollitori, condizionatori d'aria e ventilatori sono ampiamente utilizzati e possono contribuire in modo significativo al consumo energetico. Scegliere modelli efficienti dal punto di vista energetico riduce l'impronta ambientale e i costi operativi delle strutture ricettive. **Aspettative per l'implementazione** Laddove la struttura abbia acquistato dispositivi elettronici negli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o negli ultimi 6 mesi (per i nuovi candidati), tali dispositivi devono essere classificati come efficienti dal punto di vista energetico secondo un sistema di etichettatura energetica nazionale o regionale riconosciuto (e.g. EU Energy Label, Energy Star, EHS sudcoreano, etc.). Qualora non esista un'etichetta o una classificazione energetica per un tipo specifico di dispositivo, la struttura sceglie una delle opzioni a maggior efficienza energetica disponibili sul mercato locale, sulla base di un confronto tra almeno 3 modelli comparabili. Ⓐ**Nota sull'adattamento nazionale:** Nei Paesi Bassi (NL), questo criterio è obbligatorio per tutte le categorie**.** **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta:

	(I/G) HH, CHP, SA (I) CC, A, R (G) Ⓐ	• un elenco o le fatture dei dispositivi elettronici acquistati negli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o negli ultimi 6 mesi (per i nuovi candidati), che includa data di acquisto, marca/modello e ubicazione (es. numero di camera o blocco); e • schede tecniche o etichette energetiche che mostrino il consumo energetico giornaliero in kWh/giorno o la classificazione in un sistema di etichettatura energetica nazionale riconosciuto. In circostanze specifiche, laddove non sia disponibile un'etichetta energetica, la struttura presenta un breve confronto di mercato tra un minimo di 3 prodotti comparabili, dimostrando che il modello selezionato ha un consumo energetico inferiore o uguale a quello degli altri prodotti comparabili disponibili al momento dell'acquisto.
4.17	I minibar di nuovo acquisto non hanno un consumo energetico superiore di 0,6 kWh/giorno oppure sono classificati come efficienti dal punto di vista energetico secondo un sistema di etichettatura energetica riconosciuto a livello nazionale o	**Rilevanza** Questo criterio mira a ridurre l'impronta ambientale e i costi operativi minimizzando l'uso non necessario di energia da parte degli elettrodomestici nelle camere degli ospiti. I minibar e i frigoriferi compatti consumano energia in modo continuo; limitarne l'uso o selezionare modelli ad alta efficienza riduce significativamente la domanda complessiva di elettricità e le emissioni. **Aspettative per l'implementazione** La struttura preferibilmente evita l'uso di minibar o frigoriferi compatti nelle camere degli ospiti. Se la struttura ha installato minibar o frigoriferi compatti nelle camere negli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o negli ultimi 6 mesi (per i nuovi candidati), questi devono avere un consumo energetico giornaliero massimo di 0,6 kWh/giorno o inferiore, in base alle specifiche tecniche fornite dal produttore o dal fornitore, oppure essere classificati come efficienti dal punto di vista energetico secondo un sistema di etichettatura energetica nazionale o regionale riconosciuto (es. Etichetta Energetica UE, Energy Star, EHS sudcoreano, ecc.). Si raccomanda vivamente che i nuovi dispositivi utilizzino refrigeranti naturali (es. R600a, R290) o refrigeranti con un potenziale di riscaldamento globale (GWP) inferiore a 100. Nei paesi in cui tali sistemi di etichettatura non sono applicabili o dove i prodotti non riportano un'etichetta, la struttura presenta la documentazione tecnica che mostri il consumo energetico del prodotto in kWh/giorno e dimostra che l'unità selezionata rappresenta una delle opzioni a maggior efficienza energetica sul mercato locale, sulla base di un confronto minimo di 3 modelli comparabili. Ⓐ**Nota sull'adattamento nazionale:** In Francia (FR), Paesi Bassi (NL), Norvegia (NO) e Svezia (SE), i minibar

	regionale. (I) HH Ⓐ	di nuovo acquisto non devono avere un consumo energetico superiore a 0,3 kWh/giorno o devono essere classificati come efficienti dal punto di vista energetico secondo un sistema di etichettatura energetica nazionale o regionale riconosciuto. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • un elenco dei minibar acquistati negli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o negli ultimi 6 mesi (per i nuovi candidati), inclusi data di acquisto, marca/modello e ubicazione (es. numero di camera o blocco); e • schede tecniche o etichette energetiche che riportino il consumo energetico giornaliero in kWh/giorno o la classificazione in un sistema di etichettatura energetica nazionale riconosciuto. In circostanze specifiche, laddove non sia disponibile un'etichetta energetica, un breve confronto di mercato tra un minimo di 3 prodotti comparabili, dimostrando che il modello selezionato ha un consumo energetico inferiore o uguale a quello di altri prodotti comparabili disponibili al momento dell'acquisto. available at the time of purchase. Durante l'ispezione visiva, se l'auditor riscontra incongruenze o sospetta irregolarità durante la revisione dei documenti, effettua un controllo a campione[90] nelle camere degli ospiti seguendo la metodologia A[91] descritta nel glossario per verificare il modello installato in camera.
4.18	Le apparecchiature di refrigerazione e termiche sono sottoposte a manutenzione regolare in	**Rilevanza** Frigoriferi, unità di refrigerazione/congelamento, forni e armadi riscaldanti operano a ciclo continuo e rappresentano carichi energetici significativi nelle operazioni del settore ricettivo. La manutenzione regolare (inclusi i controlli delle guarnizioni e lo sbrinamento) garantisce prestazioni ottimali, supporta la sicurezza alimentare e riduce l'impatto ambientale. Procedure adeguate, allineate alla legislazione nazionale e alle raccomandazioni del produttore, sono essenziali per garantire sicurezza, conformità e sostenibilità. **Aspettative per l'implementazione** La struttura effettua una manutenzione regolare di tutti i frigoriferi, celle frigorifere, congelatori, armadi riscaldanti e forni almeno una volta all'anno (preferibilmente con maggiore frequenza). Come parte della

[90] Vedi glossario p. 4.
[91] Vedi glossario p. 4.

	conformità alla legislazione nazionale e alle raccomandazioni del produttore. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	manutenzione regolare, la struttura garantisce che: l'apparecchiatura abbia guarnizioni delle porte intatte che chiudano correttamente e non mostrino segni di danneggiamento o deformazione; sia assente ghiaccio in eccesso nei dispositivi di congelamento; le guarnizioni delle porte siano riparate o sostituite immediatamente qualora risultino difettose. Le procedure di manutenzione sono conformi alle normative nazionali in materia di sicurezza alimentare, prestazione energetica e sicurezza sul lavoro, e seguono le raccomandazioni di manutenzione e assistenza del produttore per ogni tipo di apparecchiatura. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta prove dell'implementazione, come registri di manutenzione o liste di controllo (*checklist*) che mostrino le ispezioni delle guarnizioni e le operazioni di sbrinamento completate nell'ultimo anno, nonché fatture o rapporti di assistenza per eventuali riparazioni o sostituzioni effettuate. Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua controlli a campione[92] in almeno 1 cucina seguendo la metodologia A descritta nel glossario, per verificare che le guarnizioni delle porte siano integre su un campione di almeno 2 apparecchiature (1 unità di raffreddamento e 1 di riscaldamento, se applicabile) e l'assenza di ghiaccio in eccesso in almeno 1 dispositivo di congelamento, o verificare la presenza di un sistema di sbrinamento automatico (metodologia B).
4.19	Le apparecchiature di refrigerazione, ventilazione, riscaldamento e raffrescamento di nuovo acquisto	**Rilevanza** L'eliminazione graduale dei refrigeranti che riducono lo strato di ozono e ad alto potenziale di riscaldamento globale, come gli HCFC e i CFC, riduce le emissioni di gas serra e supporta la conformità ai protocolli ambientali internazionali. La selezione di apparecchiature che utilizzano refrigeranti sicuri e a basso impatto contribuisce alla protezione del clima e alla sostenibilità operativa. **Aspettative per l'implementazione** Nessuna delle apparecchiature di refrigerazione, ventilazione, riscaldamento e raffrescamento (es. refrigeratori, pompe di calore, sistemi split, frigoriferi/congelatori commerciali) acquistate dalla struttura negli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o negli ultimi 6 mesi (per i nuovi candidati) contiene composti HCFC (idroclorofluorocarburi),

[92] Vedi glossario p. 4.

	utilizzano refrigeranti privi di HCFC o CFC. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	inclusi i refrigeranti di transizione come l'R-22 e l'R-123, in quanto si tratta di gas serra che contribuiscono alla riduzione dello strato di ozono. In caso di acquisto di apparecchiature di seconda mano, queste non devono contenere refrigeranti CFC. Tutte le apparecchiature sono conformi alla legislazione nazionale e locale relativa all'eliminazione graduale dei refrigeranti e alla sicurezza ambientale. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la documentazione (es. schede tecniche, registri di acquisto, specifiche di sistema) che confermi che tutte le apparecchiature di refrigerazione, riscaldamento, raffrescamento e ventilazione acquistate negli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o negli ultimi 6 mesi (per i nuovi candidati) siano conformi ai requisiti sopra elencati.
4.20	Viene effettuato un controllo annuale delle perdite per i sistemi contenenti refrigeranti e vengono registrati i rabbocchi di refrigerante effettuati nell'ultimo anno solare. (I) HH, CHP, CC,	**Rilevanza** I refrigeranti sono potenti gas serra. Il monitoraggio degli eventi di rabbocco aiuta a identificare le perdite, supporta la conformità legale e consente calcoli accurati dell'impatto climatico. Questo è un passaggio fondamentale per ridurre le emissioni e passare ad alternative a basso impatto. **Aspettative per l'implementazione** La struttura effettua un controllo annuale delle perdite per tutti i sistemi contenenti refrigeranti e documenta tutti i casi di rabbocco di refrigerante avvenuti nell'ultimo anno solare completo. Per ogni ricarica di refrigerante, la struttura registra come minimo: • il tipo di refrigerante utilizzato (es. R404A, R134a, R600a, R290); e • la quantità di refrigerante reintegrata, espressa in chilogrammi (kg) o CO_2 Tale documentazione è firmata da un tecnico certificato o da personale interno autorizzato, in conformità con le normative nazionali che regolano la manipolazione degli F-gas e gli interventi sui circuiti refrigeranti. Ogni rabbocco di refrigerante viene inoltre registrato come un evento di perdita e riflesso nella contabilità del carbonio o nel calcolo climatico della struttura (si veda criterio 4.27). Se non si sono verificati rabbocchi di refrigerante durante l'anno solare precedente, la struttura fornisce una

	R, A	dichiarazione scritta da parte di un tecnico certificato o di un esperto interno autorizzato che attesti che non è stata rilevata alcuna perdita e che non è stato necessario alcun rabbocco. I sistemi con una carica di refrigerante inferiore a 5 tonnellate di CO_2 equivalente e i sistemi ermeticamente sigillati con una carica inferiore a 10 tCO^2e sono esenti dagli obblighi di controllo delle perdite. La manutenzione preventiva è, tuttavia, vivamente raccomandata. Laddove applicabile, la struttura è fortemente incoraggiata a dare priorità alle apparecchiature che utilizzano refrigeranti naturali come l'R600a (isobutano), l'R290 (propano) o altri con un GWP (potenziale di riscaldamento globale) inferiore a 100. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta i registri o i rapporti sui refrigeranti che indichino il tipo e la quantità di eventuali refrigeranti ricaricati nell'anno precedente. In circostanze specifiche, quando non si sono verificati rabbocchi, la struttura presenta una prova ufficiale che confermi l'avvenuta ispezione e la conformità.
4.21	È installato un sistema di recupero del calore o del raffrescamento . (G) HH, CHP, CC, R, A, SA	**Rilevanza** I sistemi di recupero del calore o del raffrescamento consentono alle strutture di catturare e riutilizzare il calore in eccesso o di trattenere il raffrescamento generato dalle apparecchiature energivore, portando a sostanziali risparmi energetici e a un minore impatto ambientale. **Aspettative per l'implementazione** La struttura installa un sistema di recupero del calore o del raffrescamento. Il sistema di recupero, solitamente uno scambiatore di calore, cattura il calore o il raffrescamento eccedente dai principali sistemi che utilizzano energia, come la ventilazione, le apparecchiature di refrigerazione o le piscine. L'energia recuperata viene riutilizzata per almeno uno dei seguenti scopi: a) preriscaldamento dell'aria di ventilazione in entrata nei climi più freddi; b) pre-raffrescamento dell'aria di ventilazione in entrata nei climi più caldi; c) riscaldamento dell'acqua calda sanitaria; e/o d) riscaldamento degli ambienti in aree come i parcheggi coperti.

		Evidenze per l'audit Durante l'audit, la struttura presenta le specifiche tecniche o una scheda di funzionamento del sistema che attesti la presenza di un sistema di recupero del calore o del raffrescamento.
4.22	La ventilazione, il riscaldamento e/o il raffrescamento sono controllati in base alla domanda. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** I sistemi controllati in base alla domanda garantiscono che il riscaldamento, il raffrescamento e la ventilazione siano forniti solo quando e dove necessari, riducendo così significativamente l'impatto ambientale e i costi operativi. Ciò è particolarmente importante nel settore ricettivo, dove i livelli di occupazione delle camere e i modelli di utilizzo variano frequentemente. **Aspettative per l'implementazione** I sistemi di ventilazione, riscaldamento e/o raffrescamento sono regolati automaticamente da sensori in base alla domanda effettiva per ottimizzare il consumo energetico. Per la ventilazione controllata in base alla domanda (DCV), il controllo potrebbe basarsi su: a) aumento del flusso d'aria quando i livelli di anidride carbonica (CO_2) superano le 1200 ppm; b) regolazione della ventilazione in base all'umidità relativa superiore al 70%; e/o c) presenza di occupanti nelle stanze (es. sensori di movimento). Per il riscaldamento o il raffreddamento controllato in base alla domanda, il controllo si basa sul mantenimento delle temperature entro +/-3°C rispetto al set point standard stabilito per la zona climatica e la stagione di riferimento. Il solo controllo basato sul tempo (es. programmi fissi di accensione/spegnimento) non è accettato, poiché i controlli temporizzati operano su presupposti predittivi e fissi, mentre i sistemi DCV rispondono all'occupazione effettiva e alla qualità dell'aria effettive in tempo reale, portando a un controllo più accurato, a maggiori risparmi energetici e a migliori risultati in termini di comfort. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta i registri di sistema o documenti equivalenti (es. *screenshot* del sistema di gestione dell'edificio - BMS) che mostrino i dati sul funzionamento dell'impianto durante diverse condizioni di carico (alta e bassa occupazione) riferiti agli ultimi 12 mesi.

4.23	I sistemi di riscaldamento, raffrescamento e ventilazione si spengono automaticamente in tutte le stanze quando le finestre e/o le porte sono aperte. *(G)* *HH, CC, R*	**Rilevanza** Una quantità significativa di energia proveniente dai sistemi di riscaldamento, raffrescamento e ventilazione (HVAC) viene sprecata se questi sono in funzione mentre finestre e porte sono aperte, poiché il sistema dovrà utilizzare energia supplementare per regolare la temperatura al livello impostato. **Aspettative per l'implementazione** I sistemi di riscaldamento, raffrescamento e ventilazione nelle camere degli ospiti e nelle sale riunioni (e nell'area principale di ristorazione per la categoria Ristoranti (R)) sono dotati di una funzione di spegnimento automatico all'apertura di finestre e/o porte. Il criterio non si applica ai locali con finestre e/o porte sigillate in modo permanente che non possono essere aperte. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la documentazione (es. specifiche tecniche, panoramiche dei sistemi di sensori, elenco di conformità delle aree), che dimostri che tutte le camere degli ospiti e le sale riunioni, o l'area di ristorazione per la categoria Ristoranti (R), dispongono di sistemi di riscaldamento, raffrescamento e ventilazione che si spengono automaticamente all'apertura di finestre e/o porte. Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua controlli a campione[93] in almeno 1 sala riunioni e nelle camere degli ospiti seguendo la metodologia A descritta nel glossario, nonché nell'area principale ristorazione principale per la categoria Ristoranti (R), per verificare che il sistema in ciascuna delle aree elencate si spenga correttamente quando le finestre/porte sono aperte (metodologia B).
4.24	Tutti i corpi illuminanti nelle aree comuni e del personale sono dotati di	**Rilevanza** Questo criterio riduce il consumo non necessario di elettricità garantendo che l'illuminazione nelle aree pubbliche e del personale, funzioni solo quando gli spazi sono occupati. Limitando l'uso dell'illuminazione alle necessità effettive, si abbassano le emissioni di gas serra associate e si supporta una gestione energetica più efficiente. **Aspettative per l'implementazione**

[93] Vedi glossario p. 4.

	sensori di movimento, timer o vengono ridotti quando gli spazi non sono occupati. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	La struttura utilizza controlli automatici dell'illuminazione nelle aree pubbliche e in quelle del personale (hall, corridoi, servizi igienici, locali del personale, cucine, aree di servizio, magazzini, ecc.), ovunque sia sicuro e legale farlo, consentendo di spegnere o ridurre le luci quando le persone non sono presenti. Tutti i punti luce[94] (non l'area) nelle aree pubbliche e del personale della struttura sono dotati di rilevamento del movimento, timer o controlli di regolazione/riduzione automatica. Ciò può essere ottenuto tramite sensori a infrarossi passivi (PIR), sensori a ultrasuoni, sensori a doppia tecnologia, sistemi di controllo intelligente o timer programmati. Una soluzione alternativa è che l'illuminazione nelle aree pubbliche sia attenuata o che l'intensità luminosa venga ridotta quando le persone non sono presenti. La struttura è incoraggiata a estendere gradualmente i sistemi di illuminazione basati sul movimento o a controllo intelligente ad aree aggiuntive oltre l'ambito di questo criterio. Ⓐ**Nota sull'adattamento nazionale**: In Francia (FR), questo criterio è obbligatorio per le categorie HH, CHP e R nei corridoi pubblici, nelle scale pubbliche e nei bagni pubblici, ovunque sia sicuro, legale, tecnicamente ed economicamente possibile. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta una documentazione che elenchi: • il tipo di controllo installato (sensore di movimento, timer, regolazione dell'intensità o sempre acceso); e • la tecnologia di controllo utilizzata (es. PIR, ultrasuoni, orologio temporizzatore, sistema intelligente). Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua controlli a campione[95] in almeno 1 area pubblica e 1 area del personale, seguendo la metodologia A descritta nel glossario.
4.25	I minibar o mini-frigoriferi sono assenti in almeno il 90%	**Rilevanza** I minibar e i mini-frigoriferi nelle camere degli ospiti contribuiscono al consumo energetico totale della struttura. Ridurre o eliminare questi apparecchi abbassa il consumo di elettricità e le emissioni associate, mentre opzioni centralizzate alternative (ad es. servizi presso la reception, il ristorante o il bar) possono soddisfare le esigenze degli ospiti in modo più efficiente.

[94] Vedi glossario p. 4.
[95] Vedi glossario p. 4.

	delle camere degli ospiti. (G) HH Ⓐ	**Aspettative per l'implementazione** La struttura limita la presenza di minibar o mini-frigoriferi nelle camere degli ospiti e offre invece snack e bevande da distributori automatici centralizzati, presso la reception o il ristorante/café. Per essere conformi, almeno il 90% di tutte le camere degli ospiti non deve contenere un minibar o un mini-frigorifero. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Belgio (BE), Danimarca (DK), Finlandia (FI), Francia (FR), Paesi Bassi (NL) e Portogallo (PT), i minibar o i mini frigoriferi sono assenti in tutte le camere degli ospiti. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta una panoramica delle camere degli ospiti, inclusi i numeri delle camere e il piano o blocco corrispondente, dimostrando che i minibar o i mini-frigoriferi sono assenti in almeno il 90% delle camere. Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua controlli a campione[96] nelle camere degli ospiti seguendo la metodologia A descritta nel glossario, per confermare l'assenza di minibar.
4.26	La struttura offre l'accesso alla ricarica di veicoli elettrici. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Fornire l'accesso a infrastrutture di ricarica per veicoli elettrici (EV) supporta la mobilità sostenibile, riduce le emissioni legate ai trasporti e soddisfa le crescenti aspettative degli ospiti per opzioni di viaggio rispettose del clima. **Aspettative per l'implementazione** La struttura offre l'accesso alla ricarica dei veicoli elettrici. Le stazioni di ricarica si trovano all'interno della struttura o, quando la struttura dispone di meno di dieci posti auto propri, le stazioni di ricarica possono essere situate entro 200 metri dalla sede, a condizione che siano accessibili agli ospiti della struttura. Le strutture con dieci o più posti auto dispongono di almeno 1 stazione di ricarica per veicoli elettrici all'interno della sede. La struttura garantisce che l'infrastruttura di ricarica sia conforme alla legislazione nazionale pertinente e che possa essere utilizzata sia dagli ospiti della struttura che dal personale (si veda criterio 6.9). Si presta attenzione affinché i caricabatterie siano compatibili con più marchi di veicoli.

[96] Vedi glossario, p. 3.

		Evidenze per l'audit Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma la presenza delle stazioni di ricarica per veicoli elettrici.
Gas a Effetto Serra (GHG)		
4.27	La struttura calcola le proprie emissioni di gas serra (GHG) Scope 1 e 2 utilizzando un sistema di misurazione del carbonio allineato al protocollo GHG riconosciuto a livello internazionale. (I/G) HH, CHP, CC, A (I) SA, R (G)	**Rilevanza** Questo criterio sostiene l'azione per il clima aiutando la struttura a identificare, calcolare e monitorare le proprie emissioni di gas serra (GHG). La stima dell'impronta di carbonio annuale consente alla struttura di tracciare le fluttuazioni nel tempo e di operare in funzione della riduzione delle emissioni. **Aspettative per l'implementazione** La struttura identifica le proprie fonti di emissioni di gas serra e utilizza il consumo energetico annuale misurato e altre fonti di emissioni di gas serra per elaborare una stima della propria impronta di carbonio totale annuale per lo Scope 1 e lo Scope 2. L'impronta di carbonio è calcolata utilizzando uno strumento di misurazione del carbonio allineato al Protocollo sui Gas Serra. La struttura calcola le emissioni sia per l'ultimo anno di rendicontazione completo che per l'anno di rendicontazione precedente. I nuovi candidati calcolano le emissioni per l'ultimo anno di rendicontazione completo. Come minimo, le seguenti informazioni vengono riportate annualmente: • metodo di calcolo utilizzato; • emissioni totali (annuali, valore decimale); • emissioni di Scopo 1 (annuali, valore decimale); • emissioni di Scopo 2 (annuali, valore decimale). Laddove disponibili, per il calcolo vengono utilizzati Fattori di Emissione (EF) specifici del produttore e verificati da enti terzi. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta il calcolo completo dell'impronta di carbonio per l'ultimo anno di

		rendicontazione completo e per l'anno di rendicontazione precedente, inclusi i risultati, tutti i dati di input e il metodo o lo strumento di calcolo utilizzato. Ciò include i registri dei consumi, le bollette delle utenze, i fattori di emissione e le metodologie di stima per consentire all'auditor di verificare l'accuratezza dei dati e la qualità del calcolo. In circostanze specifiche, per i nuovi candidati, la struttura presenta il calcolo dell'ultimo anno di rendicontazione completo.
4.28	La struttura calcola e rendiconta le proprie emissioni di gas a effetto serra (GHG) Scope 3 utilizzando un sistema di misurazione del carbonio conforme al Protocollo GHG, riconosciuto a livello internazionale. (G) HH, CHP, CC, A	**Rilevanza** Per garantire una piena responsabilità climatica e identificare le emissioni indirette lungo tutta la catena del valore, la struttura valuta e rendiconta le proprie emissioni significative di gas serra (GHG) Scope 3. **Aspettative per l'implementazione** La struttura valuta e rendiconta le sue emissioni significative di GHG Scope 3 in conformità con il *GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard*. La valutazione dello Scope 3: • identifica e include tutte le categorie rilevanti definite dal Protocollo GHG (es. beni e servizi acquistati, pendolarismo dei dipendenti, rifiuti generati, uso di prodotti venduti, ecc.); • si basa sulla valutazione di materialità propria della struttura stessa per determinare quali categorie siano significative per le sue operazioni; • include una descrizione della metodologia utilizzata (es. basata sulla spesa, basata sull'attività, specifica del fornitore); e • utilizza la guida tecnica del Protocollo GHG per il calcolo delle emissioni Scope 3 come riferimento per i fattori di emissione e i metodi di stima. • La struttura è vivamente incoraggiata a: • fissare obiettivi di riduzione per le emissioni significative Scope 3 (si veda criterio 1.2); • coinvolgere fornitori e partner nel miglioramento della trasparenza e delle prestazioni relative alle emissioni; e • integrare i dati dello Scope 3 nei piani d'azione per il clima e nella rendicontazione. **Evidenze per l'audit**

		Durante l'audit, la struttura presenta il calcolo completo dell'impronta di carbonio per l'ultimo anno di rendicontazione completo e, se calcolato, per l'anno di rendicontazione precedente, inclusi i risultati, tutti i dati di input e il metodo o lo strumento di calcolo utilizzato. Ciò include i registri dei consumi, le fatture pertinenti e le metodologie di stima per consentire all'auditor di verificare l'accuratezza dei dati e la qualità del calcolo.
4.29	La struttura stabilisce e riesamina annualmente un obiettivo concreto per ridurre la propria impronta di carbonio e identifica le azioni per raggiungerlo. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Questo criterio incoraggia la struttura a intraprendere passi proattivi per ridurre il proprio impatto climatico, definendo obiettivi di riduzione delle emissioni di carbonio chiari e misurabili basati sull'impronta calcolata. La revisione regolare e la pianificazione strategica favoriscono la responsabilità e il miglioramento continuo. **Aspettative per l'implementazione** La struttura utilizza la propria impronta di carbonio calcolata come base per formulare un obiettivo di ulteriore riduzione delle emissioni di carbonio di una determinata percentuale. Il sito specifica l'anno di riferimento e l'anno obiettivo con i relativi valori, gli scopi delle emissioni inclusi e l'unità di misura dell'obiettivo. L'obiettivo viene aggiornato e riesaminato annualmente e deve dare priorità alle riduzioni interne delle emissioni Scope 1 e Scope 2 prima di considerare azioni rivolte alle emissioni Scope 3. La struttura identifica inoltre le azioni necessarie per raggiungere l'obiettivo, ad esempio: riduzione del consumo energetico, incremento delle misure di efficienza e/o installazione di sistemi di energia rinnovabile in loco. Azioni o documenti a livello di catena possono essere accettati come prova se la struttura dimostra che le azioni sono attuate a livello di singola proprietà e sono appropriate al proprio contesto strutturale, geografico e culturale. Le rimozioni o le emissioni evitate non sono conteggiate come riduzioni lorde di gas serra. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta l'obiettivo annuale di riduzione delle emissioni di carbonio, le metodologie adottate e le azioni definite per raggiungerlo. Questi elementi possono essere inclusi nel piano d'azione annuale (si veda criterio 1.3).

5. RIFIUTI Gestione dei Rifiuti, Riduzione dei Rifiuti		
Gestione dei Rifiuti		
N.	**Criterio**	**Nota esplicativa**
5.1	La struttura separa i rifiuti come richiesto dalla legislazione nazionale e in ogni caso in almeno 3 categorie riciclabili; il personale riceve istruzioni chiare sulla gestione dei rifiuti. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Un'efficace separazione dei rifiuti promuove il riciclo, il riutilizzo e la gestione responsabile dei materiali, riducendo l'impronta ambientale del trattamento dei rifiuti. Supporta inoltre i principi dell'economia circolare e aiuta le strutture a conformarsi alle normative nazionali e locali sui rifiuti, promuovendo al contempo una cultura della sostenibilità tra il personale e gli ospiti. **Aspettative per l'implementazione** La struttura separa i rifiuti in conformità con la legislazione nazionale (inclusa quella locale) e, in ogni caso, in un minimo di 3 categorie riciclabili. Le categorie di separazione dei rifiuti possono includere carta, cartone, metallo, lattine, vetro, plastica, bottiglie con cauzione, rifiuti organici, rifiuti verdi, olio da cucina, legno, tessuti, rifiuti elettronici, ecc. I rifiuti generici (indifferenziata), altri rifiuti e i rifiuti pericolosi non sono considerati come una categoria (i rifiuti pericolosi sono trattati nel criterio 5.4). Laddove la legislazione nazionale richieda la raccolta di più tipi di rifiuti in un unico contenitore per la separazione fuori sede, tale raccolta conta come 1 sola categoria riciclabile. Tutti i rifiuti sono stoccati in modo sicuro in conformità con la legislazione nazionale e locale; l'ordine e la pulizia nell'area rifiuti sono obbligatori. Le stazioni di smistamento devono essere facilmente accessibili al personale e chiaramente contrassegnate con istruzioni e segnaletica che indichino come separare correttamente i rifiuti. Queste includono sia spiegazioni scritte che icone o illustrazioni per facilitare la comprensione. Si raccomanda di fornire spiegazioni anche in Braille. Prima dell'audit, devono essere inviate foto dei punti di smistamento che mostrino chiaramente la separazione richiesta dalla legge e, in ogni caso, in almeno 3 categorie

	Ⓐ	riciclabili con le relative etichette, segnaletica e istruzioni. Oltre alle stazioni di smistamento principali, il personale deve poter separare i rifiuti in almeno 3 delle medesime categorie in 1 ulteriore area di back-office. Si raccomanda l'installazione di stazioni di smistamento in tutte le aree ad alta produzione di rifiuti. Per le strutture con cucine, l'ubicazione suggerita per questo punto di smistamento supplementare è all'interno o in prossimità della cucina stessa. Inoltre, se gli ospiti possono differenziare i rifiuti nelle camere, il personale addetto alle pulizie deve essere in grado di separare i rifiuti generati nelle camere (ad esempio tramite scomparti designati o contenitori sui carrelli di pulizia). Laddove le infrastrutture locali limitino la capacità di separare tutti i flussi di rifiuti, la struttura analizza quali tipi di rifiuti siano più rilevanti dal punto di vista ambientale e contestuale (considerando fattori come l'impatto del materiale sulla natura, la scarsità di risorse locali o la distanza di trasporto) e utilizza questa analisi per dare priorità agli sforzi di separazione e per informare il personale e gli ospiti. Dove possibile, la struttura privilegia la separazione dei rifiuti per il riutilizzo rispetto al riciclaggio, identificando opportunità affinché materiali come cartone, vetro o contenitori siano raccolti da terzi per il riutilizzo diretto, la rivendita o sistemi di reso. Questo criterio riguarda principalmente la separazione dei rifiuti in loco, mentre la gestione e il trasporto dei rifiuti dopo la separazione sono trattati nel criterio 5.2. Se, a causa della legislazione nazionale o locale, determinati tipi di rifiuti vengono raccolti in un unico contenitore e successivamente separati dagli impianti di gestione dei rifiuti, la separazione in loco di tali categorie non è obbligatoria. Tuttavia, il personale deve comunque ricevere formazione[97] sulle pratiche di gestione dei rifiuti. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Danimarca (DK), la struttura separa i rifiuti come richiesto dalla legislazione nazionale e in ogni caso in almeno 10 categorie riciclabili. In Francia (FR), la struttura separa i rifiuti come richiesto dalla legislazione nazionale e in ogni caso in almeno 6 categorie riciclabili. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva degli impianti di cernita dei rifiuti, l'auditor verifica che: • i rifiuti siano correttamente separati secondo la normativa nazionale (inclusa quella locale) e, in ogni caso, in almeno 3 categorie riciclabili, conformemente alle foto dei punti di raccolta differenziata presentate;

[97] Vedi glossario p. 4.

		• il personale sia in grado di separare i rifiuti in almeno 3 delle medesime categorie (o 6 in FR) , in 1 ulteriore nelle aree di back-office, oltre alla stazione principale di raccolta differenziata; • siano presenti istruzioni o segnaletica chiare e facilmente comprensibili; • i rifiuti siano correttamente separati secondo tali istruzioni (verifica effettuata aprendo i contenitori per valutare la corretta differenziazione). In caso di errata separazione, è richiesto un follow-up formativo[98] per il personale sui principi di gestione dei rifiuti. A tal fine, i registri delle azioni correttive, i documenti di formazione del personale o evidenze simili possono fungere da documentazione di supporto. In circostanze specifiche, qualora alcuni tipi di rifiuto vengano raccolti in un unico contenitore e successivamente separati dagli impianti di gestione dei rifiuti a causa della normativa nazionale o locale, la struttura presenta una conferma scritta (ad es. lettera dell'autorità competente) che attesti la conformità alla normativa vigente.
5.2	Tutte le categorie di rifiuti differenziati sono gestite individualmente e dai servizi di gestione dei rifiuti locali o nazionali, da un ente privato o dalle strutture proprie dell'esercizio. (I) HH, CHP, SA,	**Rilevanza** La corretta gestione dei rifiuti separati (come il mantenimento della purezza dei materiali e l'evitare contaminazioni), come previsto dal criterio 5.1, è essenziale per un riciclaggio di alta qualità e supporta i principi dell'economia circolare. **Aspettative per l'implementazione** La struttura garantisce che tutte le categorie di rifiuti separate in loco siano gestite individualmente e in modo appropriato dopo la raccolta. La successiva gestione dei rifiuti comprende (ove opportuno) l'ulteriore cernita/separazione, il riciclaggio e lo smaltimento, ed è gestita in modo adeguato alla corrispondente categoria di rifiuti. Per la raccolta e la successiva gestione dei rifiuti differenziati, la struttura può stipulare un accordo con le autorità pubbliche nazionali/locali di gestione dei rifiuti e/o con società private. La struttura può anche disporre di propri impianti per il trattamento di determinati tipi di rifiuti separati (es. compostaggio di rifiuti organici o verdi, vedere criterio 5.7) o utilizzare attrezzature per ridurre il volume dei rifiuti prima della raccolta, come i compattatori per cartone. Se i rifiuti sono gestiti da un ente pubblico, vengono fornite fatture o contratti che dimostrino che le categorie di rifiuti sono raccolte e trasportate separatamente da tale ente.

[98] Vedi glossario p.4.

	CC, R, A	Se i rifiuti sono gestiti da una società privata, vengono fornite le fatture insieme a uno dei seguenti documenti: • un contratto che confermi che le categorie di rifiuti sono raccolte e trasportate separatamente per l'ulteriore gestione; oppure • una conferma scritta da parte dell'ente privato di gestione dei rifiuti che attesti che i rifiuti sono raccolti e gestiti in conformità con gli standard ambientali e sanitari. Se la struttura tratta i rifiuti in loco, deve conformarsi a tutta la legislazione applicabile. Laddove requisiti specifici non siano coperti dalla legge, la struttura garantisce che: • sia stata effettuata una valutazione dei rischi per confermare l'assenza di impatti ambientali o sanitari negativi; e • i rifiuti vengano effettivamente riciclati o trattato in modo appropriato. La responsabilità di garantire che i rifiuti siano raccolti e trasportati separatamente si applica anche a eventuali rifiuti spediti all'estero, sia dal punto di origine presso la struttura che tramite un impianto di gestione dei rifiuti. Nei casi in cui le opzioni di gestione dei rifiuti siano limitate (a causa della posizione della struttura o della carenza di infrastrutture locali) e a meno che ciò non sia vietato dalla legge, si raccomanda che la struttura esplori soluzioni alternative, quali il trattamento in loco, la collaborazione con privati per la raccolta o partnership con altre organizzazioni per sviluppare un sistema congiunto di gestione dei rifiuti. Per le collaborazioni con privati o altre organizzazioni, la struttura redige un accordo che formalizzi i diritti delle parti coinvolte e includa eventuali rimborsi o intese economiche, documentazione che spieghi come viene utilizzato il rifiuto raccolto e ogni altra regolamentazione strutturale della cooperazione**.** **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta prove che confermino che tutte le categorie di rifiuti siano raccolte e trasportate separatamente e, ove applicabile, trattate in modo appropriato. A seconda del tipo di accordo di gestione, l'auditor verifica: • per i rifiuti raccolti da un ente pubblico: vengono fornite fatture o contratti degli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o degli ultimi 6 mesi (per i nuovi richiedenti), che dimostrino che le categorie di rifiuto separate sono raccolte e trasportate separatamente; • per i rifiuti raccolti da un ente privato: vengono fornite una fattura e un contratto che confermi che le categorie di rifiuti siano raccolte e trasportate separatamente per il successivo trattamento, oppure una conferma scritta dell'ente privato di gestione dei rifiuti che attesti che i rifiuti sono raccolti e gestiti in

		conformità agli standard ambientali e sanitari degli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o degli ultimi 6 mesi (per i nuovi richiedenti); • per i rifiuti trattati in loco dalla struttura: viene fornita una valutazione del rischio che confermi l'assenza di impatti ambientali o sanitari negativi e la documentazione che dimostri che i rifiuti sono riciclati o trattati in modo appropriato (ad es. Standard Operating Procedure (SOP)[99], procedure di compostaggio). Le strutture sono inoltre sottoposte a ispeziona visiva durante l'audit. Un'ispezione visiva dei contenitori conferma che la frequenza di raccolta e il numero di contenitori sono sufficienti a raccogliere l'intero volume dei rifiuti differenziati (es. se si osservano contenitori straboccanti, la frequenza di raccolta o il numero di contenitori deve essere adeguato).
5.3	La struttura offre ai suoi ospiti mezzi pratici per separare i rifiuti in almeno 3 categorie. (I) HH, CHP, SA, CC, A Ⓐ	**Rilevanza** Per sensibilizzare gli ospiti sulla separazione dei rifiuti e sul riciclaggio, la presenza di opportunità di smistamento visibili e accessibili aiuta a incoraggiare comportamenti responsabili e la partecipazione agli sforzi ambientali della struttura. Il coinvolgimento degli ospiti nella corretta separazione dei rifiuti supporta il sistema complessivo di gestione dei rifiuti, migliora la qualità del riciclaggio e riduce i rifiuti destinati alle discariche. **Aspettative per l'implementazione** La struttura offre agli ospiti una chiara e pratica opportunità di separare i propri rifiuti. I rifiuti differenziati dagli ospiti vengono raccolti correttamente e infine riposti nei contenitori corrispondenti presso le stazioni di gestione dei rifiuti. È essenziale che il sistema rivolto agli ospiti sia coerente con le pratiche generali di gestione dei rifiuti della struttura (criterio 5.1). La possibilità di smistare i rifiuti è prevista in almeno 1 area pubblica principale strategica, come la hall, l'area/sala congressi, i corridoi o i ristoranti. Come minimo, devono essere disponibili 3 categorie di rifiuti per la separazione, e i rifiuti generici (indifferenziata) devono essere obbligatoriamente una di queste categorie. La separazione dei rifiuti può avvenire tramite contenitori separati per i diversi tipi di rifiuti o un unico contenitore con scomparti separati per le diverse tipologie. È richiesto che i contenitori siano chiaramente etichettati con testo e pittogrammi o illustrazioni, che indichino i diversi contenitori/scomparti per i vari tipi di rifiuti.

[99] Vedi glossario p. 4.

		Si raccomanda inoltre di fornire opportunità di smistamento dei rifiuti nelle camere degli ospiti e in ulteriori aree pubbliche (servizi igienici pubblici, parcheggi). In alternativa, nelle camere degli ospiti è possibile adottare un sistema che preveda il posizionamento dei rifiuti separati in punti distinti (es. carta e giornali sul tavolo, bottiglie e lattine accanto al cestino e altri rifiuti nel cestino). Tuttavia, in tali sistemi deve essere chiaro all'ospite dove collocare ogni rifiuto e (se consentito dalla legge) il personale controlla ulteriormente che il rifiuto sia stato separato correttamente prima di trasferirlo nei contenitori principali. In caso di elevata produzione di rifiuti da parte degli ospiti (es. in unità ad uso turistico come case vacanza o appartamenti dotati di cucina), è prevista la cernita in camera. Le informazioni per gli ospiti sulle possibilità di smistamento dei rifiuti sono incluse nelle informazioni generali sugli impegni ambientali della struttura (cartelle informative, monitor TV, segnaletica nelle aree pubbliche, ecc.) (vedere criterio 2.3). La struttura garantisce che i materiali di comunicazione[100] siano accurati e facilmente comprensibili. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Danimarca (DK) e Francia (FR), poiché la legislazione richiede alle strutture di separare più di tre (3) categorie di rifiuti, agli ospiti vengono fornite le medesime opzioni di separazione. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma che: • un sistema di separazione dei rifiuti accessibile agli ospiti sia presente in almeno 1 area pubblica; • sia possibile per gli ospiti separare almeno 3 categorie (inclusi i rifiuti generici); • i contenitori siano correttamente etichettati e la segnaletica informativa sia chiara (testo e pittogrammi); • il sistema di separazione dei rifiuti in camera sia disponibile nelle case vacanza o negli appartamenti dotati di cucina per gli ospiti; • il sistema offerto agli ospiti sia coerente con il sistema complessivo di gestione dei rifiuti della struttura.
5.4	Sostanze chimiche e rifiuti pericolosi sono	**Rilevanza** Le sostanze e i rifiuti pericolosi (sia liquidi che solidi) comportano rischi significativi per la salute umana e per l'ambiente se non vengono stoccati, manipolati e smaltiti correttamente. Nel settore turistico, una gestione

[100] Vedi glossario p. 4.

	gestiti, stoccati e trasportati in modo sicuro verso un impianto di raccolta autorizzato. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	impropria può causare l'esposizione del personale, perdite, sversamenti, contaminazione del suolo e dell'acqua e danni ambientali a lungo termine. La manipolazione e lo smaltimento responsabili proteggono le persone, riducono i rischi e garantiscono la conformità alla legislazione. **Aspettative per l'implementazione** La struttura fornisce un elenco dei tipi di rifiuti pericolosi che genera abitualmente e garantisce che: • tutti i prodotti chimici e i rifiuti pericolosi siano manipolati con estrema cura e in conformità con la legislazione nazionale/locale e le raccomandazioni di sicurezza contenute nelle loro Schede di Sicurezza (MSDS); • i rifiuti pericolosi siano stoccati in contenitori o fusti sigillati e chiaramente etichettati, realizzati con materiali compatibili, separati per tipologia per prevenire reazioni avverse e posti su vasche di raccolta o sistemi di contenimento secondario, ove appropriato. A seconda della sostanza chimica e delle normative locali, questi possono essere collocati all'interno o all'esterno, purché progettati per prevenire la contaminazione ambientale; • i contenitori e le aree di stoccaggio siano ispezionati regolarmente (secondo quanto definito internamente) per verificare l'assenza di perdite o deterioramenti, adottando azioni correttive quando necessario. Tali ispezioni possono essere documentate all'interno delle Procedure Operative Standard (SOP)[101] generali della struttura per la sicurezza/manutenzione. • è fortemente incoraggiato che le sostanze chimiche pericolose e i rifiuti pericolosi siano collocati in un locale chiuso a chiave, adeguatamente ventilato e separato dagli altri materiali/rifiuti, al fine di evitare rischi per la salute e la sicurezza del personale che accede all'area. Si raccomanda l'installazione di separatori di idrocarburi nei parcheggi scoperti per prevenire la contaminazione da deflusso. • le sostanze chimiche pericolose e i rifiuti pericolosi siano trasportati in modo sicuro verso un impianto di ricezione autorizzato, nel rispetto della normativa nazionale e locale. Le autorità pubbliche o le società private autorizzate al trasporto di rifiuti pericolosi sono preferibilmente incaricate del trasporto verso l'impianto di ricezione appropriato più vicino. In alternativa, la struttura può occuparsi direttamente del trasporto dei rifiuti pericolosi, purché ciò avvenga in modo sicuro per l'ambiente e la salute, rispettando la normativa nazionale/locale per il trasporto di rifiuti pericolosi.

[101] Vedi glossario p. 4.

		Nell’industria dell’ospitalità e del turismo, esempi comuni di sostanze chimiche pericolose includono agenti pulenti come: detergenti, disinfettanti o prodotti per la pulizia dei forni contenenti ammoniaca o candeggina; prodotti chimici per piscine come cloro e altri disinfettanti; pesticidi utilizzati per il controllo dei parassiti all’interno e intorno alla struttura (consentiti solo in casi eccezionali, vedi criterio 7.8); lucidanti, cere e deodoranti per ambienti spesso contenenti composti organici volatili; vernici e solventi, inclusi diluenti e sverniciatori; FOG liquidi come oli da cucina, benzina, diesel e lubrificanti; e qualsiasi altra sostanza chimica contrassegnata con il simbolo “Pericolo”, che ne indichi la natura pericolosa. Esempi tipici di rifiuti solidi pericolosi nelle strutture turistiche e alberghiere includono: batterie esauste (ad es. da telecomandi, torce, kit per gli ospiti); lampade fluorescenti; toner e inchiostri per stampanti usati (possono contenere residui tossici e microplastiche); FOG solidi (come residui raschiati da griglie, scarichi o separatori di grassi, oltre a scarti di olio e filtri dell'olio); rifiuti elettronici contenenti sostanze pericolose (es. apparecchiature dismesse contenenti batterie); rifiuti farmaceutici (es. medicinali scaduti o non utilizzati conservati in loco); residui di vernice e colla, bombolette spray, solventi; legno impregnato. Si prega di notare che i suddetti elenchi non sono esaustivi e devono essere riesaminati in base alle normative nazionali/locali e alle operazioni specifiche dell'esercizio. In paesi specifici dove, a causa di limitazioni locali, tipologie potenziali di rifiuti pericolosi (es. lampadine) non vengono separate da altri tipi di rifiuti dopo il ritiro, la struttura fornisce prova di tali limitazioni e dimostra ulteriormente che sono stati compiuti sforzi per identificare altre soluzioni possibili. Inoltre, viene garantito lo stoccaggio sicuro prima dello smaltimento e la struttura si tiene attivamente informato sui nuovi sviluppi del mercato. È possibile collaborare con altre strutture per il trasporto congiunto dei rifiuti pericolosi separati, purché questo avvenga in sicurezza e senza compromettere il successivo trattamento dei rifiuti. Si raccomanda vivamente di esplorare soluzioni alternative più sostenibili rispetto ai prodotti pericolosi (ad es. batterie con eco-label, prodotti chimici liquidi, toner e inchiostri). Le strutture sono inoltre invitate a valutare regolarmente i tipi e le quantità di sostanze chimiche pericolose utilizzate e dei rifiuti generati, al fine di identificare opportunità di prevenzione, sostituzione con alternative meno nocive o diminuzione della frequenza di smaltimento attraverso un uso più efficiente.

		Evidenze per l'audit La struttura presenta un elenco dei rifiuti pericolosi generati. Inoltre, viene fornito uno dei seguenti tipi di prova che mostri come il rifiuto pericoloso viene trasportato a un impianto di ricezione autorizzato: • se i rifiuti pericolosi sono trasportati da autorità pubbliche o da aziende private autorizzate alla gestione di tali rifiuti: contratti o conferme rilasciati dai soggetti autorizzati al ritiro; • nei Paesi in cui il trattamento delle sostanze chimiche pericolose non è regolamentato dalla normativa ambientale nazionale: una Standard Operating Procedure (SOP)[102] che dimostri che il trasporto dei rifiuti pericolosi verso l'impianto di ricezione autorizzato più vicino avviene in sicurezza. La struttura deve inoltre fornire informazioni sul metodo di trattamento e sulle misure di protezione ambientale adottate presso l'impianto finale; • se la struttura è responsabile del trasporto dei propri rifiuti e sostanze chimiche pericolose (ad es. verso un punto di raccolta pubblico come un supermercato o un deposito locale): un documento che riporti l'indirizzo e il tipo di punto di consegna (ad es. punto di raccolta collettivo, centro di riciclaggio, ecc.) oppure i permessi per il trasporto autonomo dei rifiuti pericolosi, a dimostrazione della piena conformità alle normative nazionali e locali sul trasporto dei rifiuti pericolosi. Un'ispezione visiva conferma l'adeguatezza e la resistenza dei contenitori separati per i diversi tipi di sostanze chimiche e rifiuti pericolosi solidi/liquidi, nonché l'assenza di perdite da tali contenitori. In caso di perdita o di sospetto rilevato durante l'audit, l'auditor può richiedere di visionare le procedure pertinenti e i registri dei controlli periodici sulle eventuali perdite.
5.5	Un cestino dei rifiuti è disponibile vicino a ogni WC. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Gettare prodotti igienici nello scarico della toilette può causare ostruzioni nel sistema fognario, danneggiare le infrastrutture di trattamento delle acque reflue[103] e portare all'inquinamento dei corpi idrici naturali. Questi prodotti possono contenere plastica o altri materiali sintetici non biodegradabili e dannosi per l'ambiente. **Aspettative per l'implementazione** Per garantire lo smaltimento sicuro e riservato di articoli sanitari e per la cura della persona, è disponibile un cestino per i rifiuti a portata di mano (a non più di 1 metro di distanza) da ogni toilette. Ciò si applica ai servizi

[102] Vedi glossario p. 4.
[103] Vedi glossario p. 4.

		igienici situati nel bagno o in vani separati nelle camere degli ospiti, nei servizi igienici per il personale e in quelli pubblici. Si raccomanda vivamente di apporre un cartello vicino alla toilette, o di rendere disponibili informazioni chiare nella camera o nell'area del bagno, consigliando agli utenti di non gettare rifiuti igienici o altri articoli non scaricabili nel WC. Tali rifiuti devono invece essere riposti nel cestino vicino. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua controlli a campione[104] in almeno 1 servizio igienico pubblico, 1 servizio igienico per il personale e nelle camere degli ospiti seguendo la metodologia A descritta nel glossario, per confermare la presenza di un cestino per i rifiuti a portata di mano (non più di 1 metro) da ogni toilette (metodologia B).
5.6	La struttura registra la quantità totale di rifiuti, dei rifiuti residui/ indifferenziati e dei rifiuti alimentari. (I/G) HH, CHP, CC, R, A (I) SA (G) Ⓐ	**Rilevanza** Il monitoraggio della produzione di rifiuti per flusso aiuta a gestire e ridurre gli impatti ambientali, consentendo al contempo il rilevamento tempestivo di irregolarità, il miglioramento della qualità del riciclaggio, il supporto a decisioni basate sui dati e l'allineamento con le buone pratiche di rendicontazione della sostenibilità. I dati di tracciamento raccolti in base a questo criterio possono anche fungere da base per supportare gli obiettivi e le azioni di sostenibilità della struttura previsti dai criteri 1.2 e 1.3. **Aspettative per l'implementazione** La struttura dispone di una registrazione mensile e annuale della quantità di rifiuti totali (tutti i flussi monitorati combinati), rifiuti residui/indifferenziati (non riciclabili) e rifiuti alimentari. Si raccomanda inoltre di registrare i dati mensili e annuali per tutte le altre tipologie per le quali si pratica la separazione e la raccolta (in base al criterio 5.1) e/o sono richiesti per legge nel paese (es. vetro, carta, cartone, metallo, plastica). Il dato relativo ai "rifiuti totali" riportato deve indicare chiaramente quali flussi sono stati inclusi nel calcolo. Il tracciamento dei rifiuti pericolosi non è obbligatorio ma fortemente raccomandato. I dati sui rifiuti sono registrati utilizzando un'unità di misura coerente per ogni flusso di rifiuti monitorato, sia in peso (es. chilogrammi o tonnellate) che in volume (es. litri o metri cubi). Come minimo, vengono fornite le registrazioni mensili e annuali dei dati sui rifiuti degli ultimi 2 anni solari completi per la quantità totale di

[104] Vedi glossario p. 4.

		rifiuti, i rifiuti residui/indifferenziati e i rifiuti alimentari (i nuovi candidati presentano i dati dell'ultimo anno solare completo o un minimo di 3 mesi di dati, se non sono disponibili dati storici). Nei casi in cui i fornitori di servizi di gestione dei rifiuti forniscano dati mensili o trimestrali, tali dati devono essere utilizzati. Laddove i dati mensili non siano direttamente disponibili (es. a causa di vincoli strutturali, limitazioni del fornitore, edifici condivisi, punti di raccolta in comune con i vicini), l'esercizio fornisce la stima più accurata possibile basata sui dati disponibili. Le metodologie accettabili includono: a) dati trimestrali del fornitore divisi per i 3 mesi; b) stima basata sul monitoraggio utilizzando "settimane di tracciamento" (1 settimana per trimestre), in cui i volumi effettivi di rifiuti vengono misurati e successivamente estrapolati. Ciò comporta la raccolta e la misurazione dei dati reali dei rifiuti durante 1 settimana rappresentativa per trimestre e l'estrapolazione dei risultati. Ciò significa che vi sono almeno 4 "settimane di tracciamento" documentate ogni anno, una per trimestre, su cui si basano le stime; oppure c) monitoraggio in base al numero di ritiri per flusso di rifiuti. Se nessuna di queste opzioni risulta praticabile, e se la struttura carica documentazione del contractor che confermi l'indisponibilità di dati mensili o trimestrali, possono essere forniti in alternativa i dati annuali. L'uso di stime, come la semplice divisione di un totale annuale noto per 12 per generare cifre mensili, non è considerato sufficiente. Nei casi in cui siano gli ospiti stessi a conferire i rifiuti nei punti di raccolta condivisi con altre attività o abitazioni, come in alcuni campeggi o parchi vacanze, la struttura resta comunque responsabile del tracciamento dei rifiuti operativi generati all'interno dei propri locali. Ciò include, ad esempio, i rifiuti di cucina, delle aree del personale, della manutenzione e delle pulizie Si raccomanda vivamente che le strutture inizino a tracciare l'utilizzo a livello di singolo articolo per i prodotti operativi ad alto volume (come sacchi per la spazzatura, pellicola trasparente, contenitori di prodotti per la pulizia, pantofole usa e getta o bottiglie d'acqua monouso).Il tracciamento delle unità acquistate annualmente, corredato dai relativi dati di peso e costo, permette alla struttura di identificare quali articoli incidono maggiormente sul consumo complessivo e di dare priorità gli interventi. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Francia (FR), Portogallo (PT), Finlandia (FI) e Danimarca (DK), la struttura registra la quantità totale di rifiuti, dei rifiuti residui/indifferenziati, dei rifiuti alimentari e dei rifiuti

		riciclabili. In Danimarca e Finlandia, la struttura dettaglia ulteriormente ogni frazione di rifiuto riciclabile/tipologia di rifiuto. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta i dati mensili e annuali relativi ai rifiuti per il totale dei rifiuti totali (tutti i flussi tracciati combinati), i rifiuti residui/indifferenziati (non riciclabili) e i rifiuti alimentari, mostrando chiaramente come è stata calcolata la cifra del totale dei rifiuti. In circostanze specifiche, la struttura presenta: • una conferma scritta del fornitore del servizio di gestione dei rifiuti che indichi quali dati possono essere forniti (solo annuali o solo trimestrali) qualora i dati mensili o trimestrali non siano disponibili; • documentazione del metodo utilizzato (ripartizione trimestrale/3 mesi o settimane di tracciamento), inclusi i registri delle settimane di tracciamento quando pertinente, qualora si ricorra a una stima; e/o • almeno 3 mesi di dati, per strutture di nuova apertura o per i primi richiedenti, che abbiano un accesso limitato ai dati sulle prestazioni precedenti. Ove opportuno, un'ispezione visiva conferma le pratiche di raccolta e misurazione dei rifiuti in loco.
5.7	I rifiuti organici vengono compostati o utilizzati per altri scopi. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** I rifiuti organici costituiscono una parte significativa dei rifiuti totali nelle attività ricettive. Se gestiti correttamente, possono essere trasformati in una risorsa preziosa, favorendo la salute del suolo, riducendo le emissioni di metano dalle discariche e contribuendo a soluzioni di economia circolare come il compost, i mangimi per animali o il biogas. La separazione e il riutilizzo dei rifiuti organici riducono l'impronta ambientale di una struttura e ne migliorano la sostenibilità operativa. **Aspettative per l'implementazione** La struttura dispone di un sistema per la separazione e il riutilizzo dei rifiuti organici. I rifiuti organici includono scarti alimentari e rifiuti verdi (giardinaggio), oltre ad altri materiali biodegradabili come fondi di caffè, bucce di frutta e verdura, foglie di tè e, dove applicabile, imballaggi compostabili. Per garantire che i rifiuti alimentari e i residui verdi rimangano incontaminati e idonei ai rispettivi percorsi di trattamento, la struttura mantiene una chiara separazione tra le fonti di rifiuti organici prima di scegliere uno dei seguenti metodi di lavorazione (ad es. compostaggio, produzione di biogas, raccolta esterna):

		La struttura adotta almeno uno dei seguenti approcci per la gestione dei rifiuti organici: a) Compostaggio in loco dei rifiuti organici: il compostaggio in loco è incoraggiato e comprende tutti i rifiuti alimentari e i residui verdi adatti al compostaggio. In questo caso, la struttura designa una persona responsabile del processo di compostaggio. Tale persona ha ricevuto una formazione o una guida appropriata sulle procedure di compostaggio e sulla sicurezza, e la formazione[105] deve essere documentata o indicazioni appropriate sulle procedure di compostaggio e sicurezza. La struttura spiega come viene utilizzato il compost, ad esempio per paesaggistica, giardinaggio o agricoltura locale. È fortemente consigliato l'utilizzo del compost come fertilizzante per aree verdi o orti situati in loco. *b)* Raccolta da parte di un fornitore esterno per compostaggio, produzione di biogas o altri trattamenti ambientalmente sostenibili: ciò può includere impianti di compostaggio, digestori anaerobici o processori industriali che producono energia o fertilizzanti dalla materia organica. Se si sceglie questo metodo, la struttura fornisce documentazione che confermi il nome del fornitore del servizio; il tipo di rifiuti organici accettati (ad es. rifiuti alimentari, scarti vegetali, contenitori biodegradabili) e il metodo finale di utilizzo o trattamento (ad es. compostaggio, biogas, utilizzo agricolo). *c)* Distribuzione degli scarti alimentari e altri rifiuti organici adatti a fattorie locali come mangime per animali: questa pratica è consentita solo se la normativa nazionale o locale permette l'uso di rifiuti alimentari per il consumo animale. In tali casi, la struttura rispetta tutte le normative vigenti in materia di igiene, stoccaggio e trasporto e fornisce la documentazione di tale conformità. Se questa pratica è limitata o vietata dalla legge, la struttura si attiene a tali requisiti legali. Per il compostaggio in loco, vengono rispettate le leggi e normative locali e nazionali, nonché le seguenti pratiche: • bilanciare i materiali ricchi di azoto ("verdi") e i materiali ricchi di carbonio ("marroni") per garantire una decomposizione efficace; • aerare regolarmente il compost (secondo modalità definite internamente) per mantenere livelli adeguati di ossigeno; • monitorare il contenuto di umidità per evitare condizioni anaerobiche o l'essiccamento; • proteggere il compost da parassiti e dalle forti piogge mediante coperture o sistemi di contenimento appropriati; • posizionare e gestire il compost in modo da evitare odori sgradevoli e non interferire con le aree destinate agli ospiti o al personale.

[105] Vedi glossario p.4.

		Ⓐ**Nota sull'adattamento nazionale:** In Francia (FR), questo criterio è obbligatorio. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta quanto segue, a seconda dell'opzione scelta: a) Per il compostaggio in loco: il sistema di compostaggio (cumulo, contenitore o impianto) durante l'ispezione visiva; il nome e le competenze formative della persona responsabile; una chiara spiegazione sull'utilizzo del compost; b) Per il trattamento esterno: un contratto o accordo di servizio con il fornitore esterno; documentazione che dimostri quale tipo di rifiuto viene raccolto e come viene trattato (ad es. produzione di biogas o compost); c) Per la distribuzione come mangime per animali: documentazione che confermi che la pratica è consentita dalla normativa nazionale o locale e registrazioni del processo, comprese eventuali collaborazioni con aziende agricole locali. In tutti i casi, durante l'ispezione visiva, l'auditor verifica l'esistenza di un sistema di separazione dei rifiuti organici specifico alla fonte e valuta se la pratica è in linea con l'approccio selezionato.
Riduzione dei Rifiuti		
5.8	Nessun articolo monouso per il servizio alimentare viene utilizzato per i servizi F&B interni. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Gli articoli monouso per il servizio di ristorazione richiedono un uso intensivo di risorse, contribuiscono in modo significativo alla produzione di rifiuti nelle strutture turistiche e ricettive e raramente vengono riciclati in modo efficace. La loro eliminazione riduce l'impatto ambientale e promuove il passaggio a modelli di consumo più sostenibili e circolari. Dare priorità al riutilizzo rispetto al monouso (c.d. usa e getta) si allinea inoltre con le più ampie strategie di riduzione dei rifiuti e di azione per il clima. **Aspettative per l'implementazione** La struttura non utilizza articoli monouso per il servizio di ristorazione (riferendosi a tutti gli articoli usa-e-getta utilizzati per i servizi interni di Food & Beverage), come tazze/bicchieri, piatti, posate, cannucce, bastoncini per mescolare il caffè, ecc. Ciò include, tra gli altri, qualsiasi articolo monouso utilizzato in ristoranti, bar, aree congressi, snack bar, servizio in camera, fontanelle d'acqua, camere degli ospiti, bagni, postazioni tè/caffè o

	Ⓐ	qualsiasi altra area in cui potrebbero essere offerti articoli monouso. Gli articoli monouso possono essere forniti solo per finalità di asporto[106] (es. caffè/tè/cibo da asporto, colazioni al sacco), per buffet in piedi con più di 100 ospiti e in casi eccezionali in cui motivi di sicurezza o normative locali ne richiedano l'uso (es. aree piscina, contesti critici per l'igiene). Questi articoli monouso destinati ai prodotti F&B non sono realizzati di plastica convenzionale. Al contrario, la struttura utilizza alternative in plastica biodegradabile o compostabile certificata (verificata da un organismo di certificazione esterno o di terze parti) o materiali non plastici come carta (preferibilmente senza rivestimento in plastica), cartone, legno, amido di mais o altri materiali di origine vegetale. Si raccomanda che tutti i materiali alternativi utilizzati siano anch'essi certificati come biodegradabili o compostabili. Gli articoli monouso da asporto non sono presentati come opzione predefinita o unica; la struttura ne riduce attivamente l'uso, ad esempio evitando l'esposizione aperta di tazze o coperchi monouso. Per gli articoli da asporto o qualora il monouso sia inevitabile per motivi di sicurezza, si raccomanda inoltre che la struttura implementi meccanismi di monitoraggio quantitativo, tra cui: • riduzione annuale delle unità di articoli monouso; • eliminazione graduale di tutti gli articoli monouso, inclusi quelli compostabili, come obiettivo a lungo termine; • monitoraggio delle eccezioni (es. documentando quanti articoli monouso sono ancora utilizzati nelle aree piscina o simili). Ⓐ**Nota sull'adattamento nazionale:** In Svezia (SE) e Francia (FR), non vengono utilizzate alternative in plastica biodegradabile o compostabile certificata (anche se verificate da un organismo di certificazione esterno o di terza parte). Gli articoli da asporto sono realizzati esclusivamente con materiali non plastici come carta (preferibilmente senza rivestimento in plastica), cartone, legno, amido di mais o altri materiali biodegradabili di origine vegetale. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma che non siano in uso articoli monouso per il servizio alimentare in tutte le aree destinate agli ospiti (camere degli ospiti, ristoranti, bar, sale conferenze, ecc). L'auditor effettua

[106] Vedi glossario p. 4.

		controlli a campione[107] in almeno 1 area di stoccaggio seguendo la metodologia A descritta nel glossario, per verificare ulteriormente la conformità. In circostanze specifiche (per gli articoli da asporto, i buffet in piedi con oltre100 persone o laddove gli articoli monouso siano inevitabili a causa di requisiti di sicurezza), l'auditor verifica che: • non vengano utilizzati articoli monouso in plastica; • qualsiasi articolo monouso fornito siano realizzati con alternative in plastica biodegradabile o compostabile certificata o in materiali non plastici come carta, (preferibilmente senza rivestimento in plastica), cartone, legno, amido di mais o altri materiali biodegradabili di origine vegetale. Se necessario, l'auditor può richiedere i certificati del prodotto o la Scheda di Sicurezza (SDS) per confermare la compostabilità o la biodegradabilità del materiale e le condizioni richieste.
5.9	Non più di 5 tipologie di prodotti F&B per offerta di ristorazione sono in confezioni monodose individuali. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** I prodotti alimentari (F&B) in confezioni monodose individuali contribuiscono in modo significativo ai rifiuti di imballaggio e vanificano gli sforzi per promuovere la sostenibilità. Limitarne l'uso favorisce la prevenzione dei rifiuti, riduce l'impronta ambientale dei servizi di ristorazione e incoraggia il passaggio ad alternative riutilizzabili e più efficienti dal punto di vista delle risorse. **Aspettative per l'implementazione** La struttura limita l'uso di prodotti F&B in confezioni monodose individuali nelle sue principali aree di servizio. Per ogni offerta di ristorazione non vengono offerte più di 5 tipologie di prodotti F&B in porzioni singole confezionate individualmente (es. catering). Questo criterio si applica a tutte le aree come ristoranti, caffè, bar, mense del personale e servizio in camera (incluse le postazioni caffè nelle camere degli ospiti[108]). Il criterio non si applica ai servizi di asporto[109], ai chioschi o ai minibar[110], sebbene la struttura sia incoraggiata a ridurre al minimo l'uso di prodotti monouso

[107] Vedi glossario p. 4.
[108] Vedi glossario p. 4.
[109] Vedi glossario p.4.
[110] Vedi glossario p. 4.

	Ⓐ	anche in tali aree. I prodotti F&B includono latte/panna, zucchero, burro, miele, marmellata, yogurt, formaggi, sale/pepe, tè, salse come ketchup, maionese ecc. I seguenti prodotti appartenenti alla stessa categoria funzionale possono essere considerati come un unico tipo: caffè (tutte le tipologie); marmellata (tutte le tipologie); tè (tutte le tipologie); sale/pepe (tutte le tipologie); zuccheri (tutte le tipologie). I seguenti prodotti sono esenti da questo criterio e quindi non devono essere inclusi nel calcolo del massimo di 5 tipi di prodotti: bevande confezionate commercialmente vendute nei loro contenitori originali sigillati, come bibite gassate, birre o bottiglie di vino; prodotti offerti per allergie o intolleranze alimentari, ad es. senza glutine o senza lattosio; pasti pronti ordinati da un catering; snack pronti da consumare, come gelati, dessert per bambini ecc. Inoltre, gli articoli monouso per il servizio in camera possono essere accettati se non è presente un servizio cucina 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e/o quando la cucina è chiusa. Tutti i prodotti offerti agli ospiti senza ulteriore trasformazione in un prodotto o piatto diverso sono inclusi in questo criterio. I prodotti non possono arrivare in porzioni monouso e poi essere trasferiti in contenitori riutilizzabili per l'uso da parte degli ospiti. Si raccomanda fortemente di sostituire tutte le porzioni singole confezionate individualmente. In alternativa, la struttura può fornire porzioni singole in contenitori riutilizzabili, ad es. piccoli bicchieri di vetro. L'uso di plastica monouso (SUP) è scoraggiato, salvo esigenze specifiche di salute e sicurezza; in tali casi, la struttura deve fornire prova della normativa che ne rende necessario l'uso. Per tutti i tipi di prodotti confezionati singolarmente, è fortemente consigliato garantire il riciclo degli imballaggi. Si raccomanda inoltre che la struttura: • miri a eliminare gradualmente tutti i prodotti F&B monouso nel tempo; • implementi un tracciamento quantitativo per monitorare la riduzione annuale delle unità di prodotti monouso e i progressi verso l'eliminazione dei medesimi. Ⓐ**Nota sull'adattamento nazionale:** nei Paesi Bassi (NL), oltre ai requisiti sopra elencati, non è consentito offrire in porzioni monouso confezionate individualmente i seguenti cinque tipi di prodotti F&B: muesli, cornflakes, formaggi, prodotti a base di carne (ad es. prosciutto), latte per caffè, latte e yogurt. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor verifica che nella struttura non siano presenti più di 5 tipologie di prodotti

		F&B in confezioni monodose individuali per ogni offerta di ristorazione nell'esercizio.
5.10	Sapone, shampoo, balsamo e gel doccia sono forniti in dispenser. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Le confezioni individuali di sapone, shampoo, balsamo e gel doccia generano una quantità significativa di rifiuti di plastica e di prodotto, aumentando l'impronta ambientale dei servizi di cortesia per gli ospiti. I dispenser ricaricabili riducono drasticamente gli imballaggi monouso e promuovono l'uso responsabile delle risorse, mantenendo al contempo gli standard igienici. **Aspettative per l'implementazione** La struttura fornisce sapone, shampoo, balsamo e gel doccia in dispenser ricaricabili invece di contenitori monodose da viaggio. Ciò si applica ai bagni nelle camere degli ospiti, ai servizi igienici nelle aree comuni e ai servizi igienici/docce nelle aree del personale. Non è consentito offrire nelle camere degli ospiti ulteriori articoli aggiuntivi della stessa tipologia in formato monodose da viaggio. Un dispenser ricaricabile è un dispositivo fisso o un contenitore mobile progettato per essere ricaricato più volte, dalla struttura o dal produttore del prodotto. Ove possibile, si raccomanda di collaborare con i fornitori per raccogliere, pulire, riutilizzare e ricaricare tali dispenser. I contenitori sfusi monouso o semi-riutilizzabili di grandi dimensioni (ad esempio nei casi in cui i dispenser ricaricabili non siano consentiti dalla legge) che vengono smaltiti una volta esaurito il prodotto (inclusi i contenitori che combinano dispenser e imballaggio in un'unica unità smaltibile) sono considerati accettabili solo se si applicano le seguenti condizioni: • la struttura ricicla i materiali; • la Procedura Operativa Standard (SOP)[111] scritta del reparto housekeeping specifica che i flaconi possono essere smaltiti solo quando sono completamente vuoti; e • qualora i fornitori dei prodotti offrano un servizio di ritiro, riutilizzo e ricarica dei propri dispenser, la struttura fornisce documentazione comprovante che i dispenser vengono riutilizzati/ricaricati dal produttore (es. fatture, accordi, documenti di tracciabilità). Le saponette solide sono consentite solo se confezionate in cartone o carta e se la struttura ha in atto una collaborazione o un piano attivo per riciclare il sapone avanzato (applicabile solo nei paesi in cui il riutilizzo del

[111] Vedi glossario p. 4.

		sapone è consentito). **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma la presenza dei dispenser e verifica quanto segue: • vengono utilizzati dispenser ricaricabili o contenitori sfusi semi-riutilizzabili di grandi dimensioni. Nel caso vengano utilizzati questi ultimi, la struttura fornisce la prova che i contenitori sfusi sono riciclati, e la SOP[112] scritta del reparto di personale ai piani include informazioni secondo cui i flaconi possono essere smaltiti solo una volta completamente vuoti; • prova di conformità alle normative nazionali, se applicabile; • non vengono forniti prodotti monouso aggiuntivi dello stesso tipo: l'auditor effettua controlli a campione[113] in almeno un'area di stoccaggio e nelle camere degli ospiti, seguendo la metodologia A descritta nel glossario.
5.11	I vanity kit e altri articoli di cortesia monouso per gli ospiti sono disponibili al massimo nel 50% delle camere. (I) HH, CHP, SA Ⓐ	**Rilevanza** Fornire vanity kit e altri articoli di cortesia monouso per gli ospiti solo su richiesta riduce significativamente il consumo non necessario e i rifiuti da imballaggio. Questo approccio si allinea con le pratiche di ospitalità sostenibile e promuove l'educazione degli ospiti verso un uso consapevole delle risorse **Aspettative per l'implementazione** La struttura non fornisce vanity kit e altri articoli di cortesia monouso in almeno il 50% delle camere degli ospiti, sebbene la piena conformità (100%) sia fortemente raccomandata per l'intera struttura. Questi articoli possono essere resi disponibili solo su richiesta presso la reception o un altro punto di servizio centrale. La Procedura Operativa Standard (SOP)[114] scritta deve indicare chiaramente quali camere sono dotate di tali kit e quali no. L'elenco degli articoli inclusi in questo criterio comprende, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: cuffie per la doccia, pettini, rasoi, spazzolini da denti, dentifricio, bastoncini di cotone, dischetti struccanti, lime per unghie, stuzzicadenti con filo interdentale, creme idratanti, kit lustrascarpe, ciabattine, set da cucito, set da barba, set dentale, set femminili e articoli monouso simili. Affinché il criterio sia convalidato, non è accettata alcuna combinazione di conformità parziale (ad es. avere un solo articolo su richiesta mentre gli altri rimangono

[112] Vedi glossario p. 4.
[113] Vedi glossario p. 4.
[114] Vedi glossario p. 4.

		disponibili in camera). Si raccomanda che: • i materiali utilizzati per questi articoli evitino la plastica ove possibile. Sono preferite alternative in plastica riciclata, legno, carta o materiali certificati ecologici o biodegradabili; • la struttura tracci le richieste degli ospiti per questi articoli al fine di monitorare la domanda e identificare opportunità per un'ulteriore riduzione dei rifiuti; • la struttura informi gli ospiti sull'uso consapevole delle risorse in relazione ai vanity kit e ad altri articoli di cortesia monouso; • ove possibile, vengano offerti in alternativa articoli riutilizzabili (ad es. ciabattine lavabili e riutilizzate nelle camere degli ospiti). Si incoraggia la completa eliminazione graduale dell'offerta di tali prodotti nel tempo. Gli esercizi che non offrono affatto alcuno dei suddetti vanity kit o altri articoli di cortesia monouso sono automaticamente conformi a questo criterio (ciò sarà verificato dall'auditore durante l'ispezione visiva). Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Belgio (BE), i vanity kit e altri articoli di cortesia monouso per gli ospiti non sono disponibili in nessuna camera. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la Procedura Operativa Standard (SOP)[115] che indica chiaramente quali camere degli ospiti siano dotate di vanity kit e altri articoli di cortesia monouso e quali no. Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma che non siano presenti vanity kit o altri articoli monouso nel 50% (o nel 100% in BE) delle camere degli ospiti e che gli stessi siano disponibili solo su richiesta. L'auditor effettua controlli a campione[116] nelle camere degli ospiti, seguendo la metodologia A descritta nel glossario, per verificare la corretta applicazione delle indicazioni presenti nella SOP.

[115] Vedi glossario p. 4.
[116] Vedi glossario p. 4.

		In circostanze specifiche, quando la classificazione della struttura richiede che vanity kit e altri articoli di cortesia monouso siano offerti in tutte le camere degli ospiti, la struttura presenta evidenze quali un estratto dalla checklist di classificazione, unitamente alla prova dell'approvazione della classificazione stessa.
5.12	Per i servizi F&B da asporto, la struttura offre agli ospiti la possibilità di portare i propri contenitori o di utilizzare contenitori a rendere. *(G)* HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** I servizi di Food & Beverage (F&B) da asporto[117] sono tra le principali fonti di rifiuti da imballaggi monouso, molti dei quali finiscono per non essere riciclati o vengono smaltiti in modo improprio una volta lasciata la struttura. Offrire contenitori riutilizzabili o a rendere riduce significativamente i rifiuti, incoraggia le pratiche circolari e coinvolge gli ospiti in comportamenti più sostenibili. **Aspettative per l'implementazione** A meno che non sia vietato dalla legge, la struttura offre almeno una delle seguenti opzioni di contenitori riutilizzabili o a rendere per i prodotti F&B da asporto all'interno e all'esterno dei locali*:* a) consentire agli ospiti di portare e utilizzare i propri contenitori riutilizzabili per l'asporto; oppure b) fornire un sistema di contenitori riutilizzabili che operi su base di deposito cauzionale a rendere (es. barattoli di vetro, contenitori in acciaio inossidabile o altri materiali durevoli). La struttura comunica in modo visibile tale opzione attraverso canali appropriati come poster, menu o piattaforme digitali. Sebbene questo criterio sia particolarmente rilevante per hotel all-inclusive, campeggi e villaggi turistici con chioschi o aree ristoro - dove i pasti da asporto sono comuni e il volume di rifiuti da imballaggio può essere elevato - esso si applica generalmente a tutte le strutture che offrono F&B da asporto all'interno o all'esterno della struttura. Per incoraggiare la partecipazione degli ospiti, si raccomanda che la struttura predisponga sistemi di deposito, partnership con reti di contenitori riutilizzabili o di offrire sconti simbolici per gli ospiti che portano i propri contenitori Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Francia (FR) e nei Paesi Bassi (NL), questo criterio è obbligatorio. **Evidenze per l'audit**

[117] Vedi glossario p. 4.

		Durante l'audit, la struttura presenta il sistema in atto per i contenitori riutilizzabili o a rendere. L'auditor esamina i materiali di comunicazione (es. insegne, menzioni nei menu, note sul sito web) e può verificare la disponibilità dei contenitori a rendere in loco.
5.13	La biancheria da letto e da bagno non è monouso e non viene consegnata in imballaggi di plastica. (G) HH, CHP, SA	**Rilevanza** I prodotti in plastica monouso e i materiali usa-e-getta contribuiscono in modo significativo alla produzione globale di rifiuti, all'esaurimento delle risorse e all'inquinamento in tutti gli ambienti. Eliminando gli imballaggi in plastica monouso e la biancheria usa e getta, le strutture supportano attivamente la transizione verso un'economia circolare e sostenibile. **Aspettative per l'implementazione** A meno che specifiche normative sanitarie locali non rendano inapplicabile questo criterio, la struttura non utilizza né offre biancheria da letto o da bagno usa-e-getta. Ciò include lenzuola, federe e sotto-federe, coprimaterassi, copripiumini, asciugamani (fatta eccezione per le salviette per le mani) e tappetini per il bagno usa e getta. Inoltre, quando la biancheria viene gestita esternamente (es. biancheria a noleggio), non viene consegnata avvolta in plastica usa-e-getta. Al contrario, vengono utilizzate alternative riutilizzabili, come carrelli da trasporto coperti o sacchi in tessuto riutilizzabili. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva delle aree di stoccaggio, l'auditor conferma che non venga utilizzata biancheria monouso. L'auditor controlla anche il processo di consegna per confermare che la biancheria gestita esternamente non sia avvolta in plastica monouso. Inoltre, se l'auditor osserva incongruenze o sospetta irregolarità, effettua controlli a campione[118] nelle camere degli ospiti seguendo la metodologia A descritta nel glossario per garantire la conformità. In circostanze specifiche, qualora non sia possibile osservare visivamente la consegna di biancheria da letto e da bagno durante l'audit, la struttura presenta conferme da parte dei fornitori (es. foto) o contratti di servizio che dimostrino che le consegne della biancheria sono prive di plastica. Nel caso in cui la struttura affermi che le normative sanitarie locali rendono inapplicabile questo criterio, devono essere presentate prove a sostegno di tale affermazione e l'auditor verificherà la conformità esaminando l'applicabilità delle normative citate.

[118] Vedi glossario p. 4.

6. APPROVVIGIONAMENTO SOSTENIBILE Amministrazione/Altri Approvvigionamenti sostenibili, Cibo e Bevande, Lavaggio e Pulizia		
Amministrazione/Altri Approvvigionamenti Sostenibili		
N.	**Criterio**	**Note esplicative**
6.1	La struttura implementa e segue una politica di approvvigionamento sostenibile che guida la selezione di beni, servizi e fornitori basandosi sulla sostenibilità ambientale, sociale e culturale. (I)	**Rilevanza** L'approvvigionamento sostenibile svolge un ruolo cruciale minimizzare i danni ambientali e sociali associati alle attività turistiche e nel guidare l'intera catena di fornitura verso pratiche responsabili. Allineando le decisioni di acquisto ai principi di sostenibilità, le strutture possono contribuire a ridurre l'uso delle risorse, l'inquinamento e i rifiuti da imballaggio; sostenere condizioni di lavoro eque; promuovere il benessere animale e proteggere il patrimonio culturale. **Aspettative per l'implementazione** La struttura sviluppa e implementa una Politica di Approvvigionamento Sostenibile che fornisca una guida chiara su come integrare le considerazioni di sostenibilità ambientale, sociale, culturale ed economica in tutte le decisioni di acquisto. La politica si applica all'approvvigionamento di: • Beni strumentali (*capital goods*); • Prodotti alimentari e bevande (F&B); • Beni durevoli, tra cui mobili, tappeti, stoviglie, ecc. (e.g. acquisto di mobili di seconda mano[119] e complementi[120]); • materiali da costruzione e servizi legati alla costruzione o ristrutturazione;

[119] Vedi glossario p. 4.
[120] Vedi glossario p. 4.

	HH, CHP, SA, CC, R, A	• tutti i fornitori e i prestatori di servizi terzi coinvolti nella gestione, ristrutturazione o costruzione della struttura; • altri prodotti rilevanti per i servizi della struttura, come i prodotti per la pulizia; • servizi, come la lavanderia. La Politica di Approvvigionamento Sostenibile include: • impegni specifici per minimizzare la generazione di rifiuti (es. selezionando prodotti e fornitori che riducono gli imballaggi non necessari e la plastica monouso); • riferimento agli standard di benessere animale, ove appropriato (es. acquisto di cibo, approvvigionamento di materiali); • chiare aspettative riguardo alla conformità con le leggi nazionali e internazionali sul lavoro, specialmente durante costruzioni o ristrutturazioni; • chiare aspettative verso i fornitori, ad esempio in relazione alle pratiche sui diritti umani; • linee guida che richiedano aree di riposo e di lavoro adeguate per i lavoratori e incoraggino l'impiego di manodopera locale ove possibile. Inoltre, le aspettative verso i fornitori formulate nella Politica di Approvvigionamento Sostenibile vengono comunicate a tutti i fornitori almeno una volta ogni 2 anni (es. tramite un modulo di comunicazione ai fornitori, clausole contrattuali o requisiti scritti). La politica è formalmente documentata, condivisa con tutto il personale e la direzione competenti, revisionata almeno una volta ogni 4 anni e aggiornata secondo necessità. Se la struttura fa parte di una catena, può essere utilizzata una politica di approvvigionamento gruppo, purché adattata al contesto locale e applicabile alla singola struttura. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • una Politica di Approvvigionamento Sostenibile datata e formalmente approvata dalla direzione. Un addendum o un supplemento alla politica è accettato come prova equivalente; • documentazione che dimostri che tutti i fornitori hanno ricevuto le aspettative a loro rivolte, ad esempio riguardanti le pratiche sui diritti umani (es. moduli firmati dai fornitori, e-mail o clausole contrattuali) almeno una volta ogni 2 anni.

6.2	La struttura informa tutti i negozi e le attività gestiti da terzi presenti nella struttura sulle proprie iniziative di sostenibilità e sul programma Green Key, e li incoraggia a gestire le proprie attività nello stesso spirito. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Per garantire un approccio alla sostenibilità coerente in tutta la struttura, tutti i negozi e le attività gestite da terzi situati all'interno della proprietà sono coinvolti negli sforzi Green Key. Queste attività influenzano significativamente l'esperienza degli ospiti e l'impronta ambientale complessiva della struttura. **Aspettative per l'implementazione** Tutti i negozi e le imprese gestite da terzi vengono regolarmente informati sulle iniziative di sostenibilità ambientale e sociale della struttura, incluse le informazioni relative a Green Key. Queste attività includono, ad esempio, parrucchieri, bar, pub, ristoranti, palestre, centri benessere, agenzie di viaggio e turismo, negozi di souvenir, negozi di abbigliamento, chioschi, società di noleggio biciclette, ecc. La struttura garantisce che le informazioni sulle iniziative di sostenibilità e sul Green Key siano comunicate a queste attività gestite da terzi almeno una volta ogni 2 anni. Le informazioni possono essere fornite tramite comunicazioni scritte, durante riunioni congiunte, ecc. Tutti i negozi e le attività di terzi sono incoraggiati a seguire i medesimi principi di sostenibilità di Green Key, con esempi chiari: riduzione dei rifiuti (es. minimizzare plastica monouso); efficienza energetica (es. uso di luci LED, apparecchiature a risparmio energetico); risparmio idrico (es. dispositivi per il risparmio idrico[121]); approvvigionamento sostenibile (es. evitare materiali nocivi, offrire prodotti con etichetta ecologica), ecc. Ove possibile, i dipendenti di queste attività ricevono una formazione[122] analoga a quella del personale della struttura. Per i servizi o le strutture che sono gestiti e di proprietà della stessa entità della struttura richiedente, o gestiti in base a un contratto in cui la direzione della struttura richiedente mantiene il controllo del servizio, il contratto di locazione o l'accordo include una clausola che richiede all'attività di seguire i criteri Green Key applicabili. Tale clausola specifica che l'attività è tenuta a operare in linea con gli obiettivi di sostenibilità Green Key e può essere aggiunta a un accordo esistente, qualora ne sia già presente uno. **Evidenze per l'audit**

[121] Vedi glossario p. 4.
[122] Vedi glossario p. 4.

		Durante l'audit, la struttura presenta: • informazioni relative ai negozi e alle attività gestite da terzi all'interno dei propri locali; e • documentazione (es. verbali di riunioni o comunicazioni via e-mail, accordi, ecc.) attestante che i negozi e le attività gestite da terzi sono regolarmente (minimo ogni 2 anni) informati sulle iniziative di sostenibilità ambientale della struttura e incoraggiati a gestire le proprie attività nello stesso spirito, seguendo i criteri Green Key. In circostanze specifiche, per servizi o strutture gestiti e di proprietà della stessa entità della struttura richiedente o operati tramite contratto (in cui la gestione della struttura richiedente mantiene il controllo del servizio), la struttura presenta i contratti di locazione contenenti l'impegno a rispettare gli standard Green Key. Un addendum o supplemento all'accordo è accettato come prova equivalente.
6.3	Almeno il 75% della carta da stampa, delle buste e dei materiali cartacei prodotti o ordinati è certificato con un marchio di qualità ecologica (eco-label). (I) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** La carta riciclata e certificata eco-label riduce la deforestazione, il consumo di acqua, l'inquinamento chimico e le emissioni di gas serra associati alla produzione di carta, promuovendo al contempo la gestione forestale responsabile e il consumo sostenibile. **Aspettative per l'implementazione** La struttura dà priorità all'acquisto e all'uso di carta da stampa, buste e materiali stampati con etichette ecologiche riconosciute a livello internazionale e nazionale. Almeno il 75% della carta da stampa, delle buste e dei materiali cartacei stampati (es. menu, porta-schede magnetiche, opuscoli e imballaggi di articoli di cortesia marchiati o brandizzati per i prodotti di cortesia) acquistati o ordinati negli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o negli ultimi 6 mesi (per i nuovi candidati) deve possedere un'etichetta ecologica. Il criterio include la carta per ufficio (es. carta per fotocopie, carta intestata, fatture stampate per gli ospiti, documenti amministrativi e moduli utilizzati alla reception o nelle aree di servizio). La conformità al criterio viene dimostrata in base alle quantità (ovvero numero di unità, come articoli, scatole, pacchi, ecc.) di carta da stampa, buste e materiali cartacei stampati prodotti o ordinati negli ultimi 24 o 6 mesi (a seconda dell'anno di certificazione), utilizzando i registri d'acquisto come base per il calcolo.

		Ⓐ**Nota sull'adattamento nazionale:** In Danimarca (DK) e nei Paesi Bassi (NL), almeno il 90% della carta da stampa, delle buste e dei materiali cartacei stampati di nuova acquisizione, prodotti o ordinati dalla struttura, deve essere dotata di etichetta ecologica. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la documentazione (elenco o fatture) che mostri: • il numero totale di unità di carta da stampa, buste e materiali cartacei stampati prodotti o ordinati negli ultimi 24 o 6 mesi (a seconda dell'anno di certificazione); e • il materiale che possiede un'etichetta ecologica riconosciuta a livello internazionale o nazionale (specificando quale), per dimostrare la conformità alla soglia del 75%. Durante l'ispezione visiva, l'auditor seleziona un campione casuale di 3 articoli tra quelli elencati e conferma che le corrispondenti etichette ecologiche siano presenti sui materiali selezionati (metodologia C).
6.4	La struttura implementa almeno 2 iniziative per ridurre l'uso della carta alla reception, negli uffici e/o nelle camere/sale riunioni. (I) HH, CHP, SA, CC, A Ⓐ	**Rilevanza** Ridurre l'uso della carta diminuisce la domanda energetica, l'estrazione di materie prime e la generazione di rifiuti legati alla produzione e allo smaltimento della carta. Minimizzando il consumo non necessario di carta, la struttura riduce i costi, l'impatto ambientale e promuove pratiche operative più sostenibili. **Aspettative per l'implementazione** La struttura sviluppa un piano d'azione che individua le opportunità di riduzione e delinea le iniziative da implementare. Nel piano d'azione, la struttura adotta almeno 2 iniziative per ridurre l'uso della carta alla reception, negli uffici, nelle camere degli ospiti e/o nelle sale riunioni: a) esempi di misure nelle camere e sale riunioni: o limitare la disponibilità di carta (es. formato più piccolo come l'A5, meno fogli o disponibile solo su richiesta); o rendere la carta disponibile solo in un tavolo centrale nelle sale riunioni; e/o o fornire carta e penne solo su richiesta b) esempi di misure alla reception: o emettere fatture e ricevute solo su richiesta; e/o

		o evitare l'uso di buste per i materiali stampati. c) esempi di misure negli uffici e nelle aree di servizio: o incoraggiare la stampa fronte-retro; o impostare le stampanti su impostazioni eco di default; o riutilizzare la carta per gli appunti; e/o o limitare la stampa non necessaria tramite la condivisione digitale dei documenti. Come prima fase, si raccomanda che la struttura effettui un inventario di dove e come viene utilizzata la carta (es. alla reception, nelle camere degli ospiti, per l'amministrazione del back-office o nelle sale riunioni) per identificare le opportunità di riduzione di maggiore impatto. Tale inventario può basarsi sullo stesso elenco o formato utilizzato per il criterio 6.3. La struttura è inoltre incoraggiata a stabilire un obiettivo di riduzione volontario. Ad esempio, una riduzione del 10–15% dei volumi acquistati in un periodo di 24 mesi rispetto al periodo di certificazione precedente (per i rinnovi). Il personale di tutti i dipartimenti competenti deve essere informato e coinvolto nell'attuazione del piano e delle misure di riduzione della carta al front desk, negli uffici e/o nelle camere degli ospiti/sale riunioni. . Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** Nei Paesi Bassi (NL), la struttura adotta almeno **6 iniziative** per ridurre l'uso della carta. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta un piano d'azione che descrive le iniziative selezionate per la riduzione della carta. In circostanze specifiche, per i rinnovi, un'ispezione visiva conferma che siano state adottate almeno 2 misure per ridurre l'uso della carta alla reception, negli uffici e/o nelle camere degli ospiti/sale riunioni
6.5	Almeno una categoria merceologica	**Rilevanza** I prodotti tessili sono tra i gruppi di prodotti a più alta intensità di risorse nel settore dell'ospitalità, con impatti elevati derivanti dalla coltivazione delle fibre, dall'uso di sostanze chimiche, dal consumo di acqua ed energia e

	di prodotti tessili acquistati o noleggiati è certificata a livello sociale o ambientale (I/G) HH (I) CHP, SA, CC, R (G)	dalle pratiche lavorative nelle catene di fornitura. Approvvigionandosi di tessili dotati di certificazioni ambientali o sociali riconosciute, le strutture riducono la propria impronta ecologica, promuovono il lavoro equo e garantiscono una produzione e un uso più responsabili. **Aspettative per l'implementazione** La struttura garantisce che almeno 1 categoria merceologica di prodotti tessili (es. asciugamani, lenzuola, federe, copripiumini, tovaglie, tovaglioli di stoffa, divise del personale al piano, divise della cucina/F&B, divise del ricevimento, tende o altri prodotti tessili) acquistata o noleggiata negli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o 6 mesi (per i nuovi candidati) possieda una certificazione di prodotto riconosciuta a livello internazionale o nazionale che riguardi aspetti di sostenibilità ambientale o sociale. Le certificazioni si applicano ai prodotti tessili stessi (non solo alla fabbrica o al sito di produzione) e coprono uno o più dei seguenti aspetti: a) materia prima (es. biologica, riciclata, commercio equo e solidale); b) processo di produzione (es. riduzione dell'uso di energia o di sostanze chimiche); e/o c) condizioni di lavoro (es. standard lavorativi etici). Nell'ambito della gestione responsabile dei tessili, la struttura considera l'intero ciclo di vita: approvvigionamento (es. alta qualità e lunga durata), fase d'uso (es. resistenza ai lavaggi, rilascio di microfibre) e opzioni di fine vita (es. facilmente riciclabili dove esistono opzioni locali). La struttura evita inoltre tessuti trattati con finiture chimiche nocive (es. ritardanti di fiamma), a meno che non siano richiesti per legge. Laddove tali trattamenti siano necessari, si prediligono fibre intrinsecamente ignifughe o trattamenti certificati a basso impatto. Sono accettati, ai fini di questo requisito, anche tessili di seconda mano, ricondizionati o riutilizzati, purché siano sicuri, idonei allo scopo previsto e non aumentino gli impatti ambientali a lungo termine. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta i registri di acquisto o di noleggio degli ultimi 24 o 6 mesi (a seconda dell'anno di certificazione) che dimostrino che almeno 1 categoria merceologica di prodotti tessili possiede una certificazione accettata. Durante l'ispezione visiva, l'auditor seleziona un campione casuale di 3 articoli tessili della categoria interessata

		e conferma che le corrispondenti certificazioni siano presenti sugli articoli selezionati (metodologia C).
6.6	Almeno il 50% dei fornitori della struttura è certificato eco-label. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** Poiché la struttura collabora strettamente con i fornitori di beni e servizi, ha l'opportunità e la responsabilità di promuovere standard ambientali e sociali più elevati in tutta la sua catena di fornitura. Questo criterio incoraggia le strutture a collaborare principalmente con fornitori che siano formalmente certificati in aree legate alla sostenibilità. **Aspettative per l'implementazione** Almeno il 50% dei fornitori della struttura possiede una eco-certificazione riconosciuta di terza parte a livello di fornitore o di azienda (non solo per singoli prodotti). Ciò si applica a tutti i fornitori con cui la struttura collabora durante il periodo di certificazione. Le certificazioni dei fornitori sono correlate a standard di sostenibilità verificabili. Le categorie di certificazione accettate includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: sistemi di gestione ambientale, pratiche di lavoro eque e diritti umani; standard di benessere animale; certificazioni aziendali sostenibili, ecc. Le certificazioni specifiche di prodotto (es. un prodotto biologico certificato) non soddisfano questo criterio, a meno che l'entità del fornitore stessa non sia certificata. Ⓐ**Nota sull'adattamento nazionale:** In Norvegia (NO), almeno il 75% dei fornitori della struttura è certificato eco-label **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la documentazione (es. un elenco) che riporti: • tutti i fornitori utilizzati durante il periodo di certificazione; e • i fornitori in possesso di certificazioni ecologiche valide, per dimostrare che i fornitori certificati rappresentino almeno il 50% del numero totale dei fornitori. Ciò deve essere accompagnato da prove (es. copie dei certificati) che confermino che i fornitori in elenco possiedano attualmente una certificazione ecologica riconosciuta. Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua controlli a campione[123] della documentazione esaminando un

[123] Vedi glossario p. 4.

		campione di 3 copie valide di certificazioni dei fornitori in elenco (metodologia C).
6.7	Se il servizio di lavanderia è esternalizzato, il fornitore si trova entro un raggio di 100 km oppure è certificato eco-label. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** Per sostenere l'economia locale e ridurre l'impronta di carbonio associata al trasporto della biancheria, nonché l'impatto ambientale dei servizi di lavanderia dovuto all'uso di sostanze chimiche, al consumo di acqua ed energia e allo scarico di acque reflue[124] la struttura affida i servizi di lavanderia solo ad aziende che si trovano entro 100 km dalla struttura o che possiedono una valida certificazione ambientale di terza parte. **Aspettative per l'implementazione** La struttura esternalizza i servizi di lavanderia esclusivamente a un fornitore esterno che si trovi entro un raggio di 100 km dalla struttura o che sia certificato eco-label. Qualora il fornitore venga scelto in base alle prestazioni ambientali verificate piuttosto che alla distanza, deve possedere una certificazione ambientale di terza parte valida, che dimostri la conformità agli standard di gestione ambientale riconosciuti in tutte le sue operazioni. La certificazione deve essere in corso di validità e rilasciata da un organismo indipendente e accreditato. Nel raro caso in cui, a causa dell'ubicazione della struttura, non sia possibile trovare alcun fornitore entro il raggio di 100 km, viene utilizzato il fornitore successivo più vicino. In tali casi, devono essere fornite prove che dimostrino che si tratta del fornitore fattibile più vicino e la giustificazione di tale scelta (es. terreno montuoso, località insulari, limitazioni stradali nazionali, indisponibilità del servizio). Per le strutture situate in paesi con una superficie terrestre superiore a 1 milione di km², la distanza massima generale accettabile è di 500 km. Anche se i servizi di lavanderia sono esternalizzati, la struttura rimane responsabile di garantire che gli impatti ambientali di tali servizi siano ridotti al minimo, anche attraverso il monitoraggio continuo e la rivalutazione periodica delle pratiche del fornitore. Se una struttura gestisce internamente tutto il servizio di lavanderia, questo criterio è Non Applicabile (N/A).

[124] Vedi glossario p. 4.

		Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Belgio (BE) e Portogallo (PT), se il servizio di lavanderia è esternalizzato, deve trovarsi entro 50 km dalla struttura. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la documentazione che riporti nome, indirizzo, nonché il contratto o le fatture con il fornitore esterno di servizi di lavanderia. Inoltre, viene presentato uno dei seguenti tipi di prova: a) prova che il fornitore si trovi entro 100 km; b) giustificazione che spieghi perché è stato selezionato un fornitore oltre i 100 km, incluse le prove che non esistono opzioni più vicine e che il fornitore selezionato è l'alternativa successiva più vicina (es. una mappa, corrispondenza con fornitori locali o vincoli di trasporto); oppure c) una copia del certificato ambientale del fornitore di lavanderia.
6.8	Almeno il 75% dei veicoli e dei mezzi di trasporto di proprietà o a noleggio della struttura è elettrico o costituito da cargo-bike. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Il trasporto motorizzato contribuisce in modo significativo alle emissioni di gas serra, all'inquinamento atmosferico e al consumo energetico. Passando ai veicoli elettrici o alle biciclette da carico (*cargo bikes*), le strutture riducono la propria impronta di carbonio, diminuiscono l'inquinamento acustico e atmosferico e dimostrano leadership nella mobilità sostenibile. **Aspettative per l'implementazione** Almeno il 75% dei veicoli e dei mezzi di trasporto di proprietà, noleggiati o in leasing dalla struttura è costituito da veicoli elettrici o cargo-bikes (incluse le cargo-bikes elettriche e non motorizzate). Il criterio si applica a tutti i veicoli che sono di proprietà, noleggiati, in leasing o comunque sotto il controllo operativo della struttura, come auto, scooter, golf car e altri veicoli utilizzati per la circolazione interna, il trasporto di ospiti o personale e le consegne di cibo e bevande (F&B). Ciò non si applica ai servizi di taxi convenzionati, agli operatori di navette di terze parti o ai fornitori di trasporto pubblico, a meno che il servizio non sia organizzato esclusivamente dalla struttura nell'ambito di un contratto ricorrente. Tuttavia, in tali casi, la struttura è incoraggiata a dare priorità ai fornitori che operano con flotte a basse o zero emissioni, ove fattibile. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta un prospetto scritto di tutti i veicoli e i mezzi di trasporto utilizzati (di proprietà, a noleggio o in leasing) con l'indicazione del tipo di veicolo, della fonte energetica e della destinazione d'uso.

		Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua controlli a campione[125] su un campione di 3 dei veicoli e/o mezzi di trasporto in elenco. Il campione include, ove applicabile, diverse tipiologie di veicoli, fonti energetiche e destinazioni d'uso (metodologia C).
6.9	La struttura promuove e sostiene attivamente opzioni di pendolarismo sostenibili e attente alla salute per il personale. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** Le abitudini di pendolarismo del personale possono contribuire in modo significativo all'inquinamento atmosferico locale e alle emissioni di gas serra. Incoraggiando modalità di trasporto attive e a basse emissioni, le strutture riducono la propria impronta ambientale, sostenendo al contempo la salute, la sicurezza e il benessere generale del personale. **Aspettative per l'implementazione** La struttura incoraggia attivamente tutto il personale a recarsi al lavoro utilizzando modalità di trasporto a basse emissioni e attente alla salute. La struttura svolge un ruolo attivo nel coinvolgere il personale promuovendo queste opzioni attraverso campagne di sensibilizzazione, aggiornamenti delle strutture e/o programmi di incentivazione. Esempi di misure di supporto includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo*:* a) comunicazioni scritte (inclusi canali digitali come e-mail o piattaforme per il personale) inviate almeno una volta ogni 6 mesi; b) poster, infografiche o materiali digitali personalizzabili e visivamente accattivanti (preferibilmente utilizzando i modelli standard disponibili tramite la Green Key Toolbox[126]); c) materiali fisici collocati in aree del personale ben visibili (es. ingressi, sale pausa, aree spogliatoi); d) fornitura di infrastrutture (es. parcheggio per biciclette sicuro e coperto, stazioni di ricarica per veicoli elettrici); e/o e) incentivi finanziari o logistici (es. abbonamenti al trasporto pubblico sovvenzionati, parcheggio/ricarica gratuiti per veicoli elettrici, servizi navetta o supporto organizzato per il car-pooling e i sistemi di navetta aziendale). Tutte le comunicazioni evidenziano i benefici doppi della mobilità sostenibile: riduzione dell'impatto ambientale e miglioramento della salute personale e della comunità. Le opzioni di trasporto sostenibile per il personale includono la mobilità attiva (ad es. a piedi, bicicletta), il

[125] Vedi glossario p. 4.
[126] Vedi glossario p. 4.

		trasporto pubblico (autobus, treno, tram, metropolitana, battello), veicoli elettrici e ibridi, car pooling e programmi di ride-sharing, nonché servizi di navetta organizzati dalla struttura. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Belgio (BE), questo criterio è obbligatorio. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta prove delle comunicazioni interne che incoraggiano il pendolarismo sostenibile (es. e-mail, poster, messaggi intranet), con prova della diffusione almeno una volta ogni 6 mesi. In circostanze specifiche (opzioni d e/o e), la struttura presenta la documentazione relativa a eventuali programmi di incentivazione implementati, misure di supporto o infrastrutture fornite (es. promemoria per il personale, registri di acquisto o installazione, politiche di incentivi). Le prove fotografiche o fisiche dei materiali visivi devono dimostrare che questi siano informativi, accattivanti e chiaramente accessibili a tutto il personale.
6.10	La struttura adotta iniziative per ridurre l'impatto ambientale dei sistemi informatici (IT). (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** I sistemi digitali (incluse le apparecchiature informatiche, i servizi online e le infrastrutture dati) hanno impatti ambientali significativi lungo tutto il loro ciclo di vita. Questi includono il consumo di energia, l'estrazione di materie prime e le emissioni legate ai dati (spesso definite inquinamento digitale). Gestendo l'IT in modo responsabile, le strutture possono ridurre la propria impronta ambientale sia fisica che digitale. **Aspettative per l'implementazione** La struttura adotta misure per gestire le proprie pratiche digitali e le apparecchiature IT in modo responsabile, con l'obiettivo di ridurre il consumo energetico, estendere la durata delle apparecchiature e ridurre la trasmissione e l'archiviazione non necessaria di dati. La struttura implementa un numero minimo di misure in base al numero di dipendenti: o Le strutture con meno di 50 dipendenti implementano almeno 1 misura; o Le strutture con 50 o più dipendenti implementano almeno 3 misure. Esempi di misure:

		a) ottimizzare la comunicazione digitale riducendo la frequenza o la dimensione di e-mail di massa e newsletter, annullare l'abbonamento a piattaforme inutilizzate o disattivare le funzioni di riproduzione automatica o di sincronizzazione cloud non necessarie; b) scegliere infrastrutture digitali a basso impatto selezionando servizi dati o provider di web hosting che dimostrino basse emissioni di carbonio o utilizzino data center alimentati da energia rinnovabile. Va data priorità ai fornitori con obiettivi di prestazione ambientale pubblicati o rendicontazione di sostenibilità; c) acquistare apparecchiature IT a basso impatto, quali: o modelli ad alta efficienza energetica (es. Energy Star, EPEAT), o apparecchiature ricondizionate o di seconda mano in buone condizioni di funzionamento, o o dispositivi con maggiore durata di vita e garanzia di riparabilità; d) incoraggiare l'uso digitale responsabile tra il personale attraverso politiche o sensibilizzazione interna su temi quali: o spegnimento di monitor e dispositivi inattivi, o evitare streaming non necessari, o ridurre la risoluzione video; o archiviazione o eliminazione di file digitali ed e-mail non utilizzati; o utilizzo di impostazioni di risparmio energetico (es. modalità scura, modalità eco); e/o o utilizzo responsabile degli strumenti di intelligenza artificiale (AI). e) limitare le emissioni digitali lato ospite, ad esempio: o non offrendo servizi di intrattenimento ad alta emissione (piattaforme streaming) nelle camere o o fornendo impostazioni "eco" sui dispositivi pubblici; f) organizzare attività di sensibilizzazione o formazione[127] sessioni per il personale (ed eventualmente per gli ospiti) sulle pratiche digitali responsabili, l'eco-design dei servizi digitali e l'uso etico dei dati; g) ridurre l'impronta della propria presenza digitale: ottimizzare il sito web per l'efficienza energetica (design leggero, dimensioni dei media ridotte, hosting rinnovabile). **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: o Una breve descrizione o una politica interna che illustri le misure di sostenibilità digitale selezionate (almeno 1 per <50 dipendenti; almeno 3 per ≥50 dipendenti);

[127] Vedi glossario p.4.

		○ Registri di acquisto, inventario delle apparecchiature, materiali di formazione (ove appropriato) o altra documentazione pertinente per confermare l'implementazione. Durante l'ispezione visiva, l'auditor può confermare azioni come le impostazioni dello schermo, la segnaletica o le apparecchiature in uso, anche tramite ispezione visiva o interviste al personale.
6.11	Mobili, arredi e forniture sono ricondizionati, recuperati o donati per estenderne il ciclo di vita. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Prolungare la durata della vita di mobili[128], arredi[129] e altri beni durevoli riduce la domanda di nuova produzione, abbassa la generazione di rifiuti e minimizza le emissioni di carbonio. Quando gli articoli non possono più essere utilizzati in loco, la donazione responsabile a organizzazioni caritatevoli o di riutilizzo ne prolunga ulteriormente il ciclo di vita, sostenendo il valore sia ambientale che sociale. **Aspettative per l'implementazione** La struttura dota di priorità il prolungamento della vita dei beni durevoli (mobili, arredi, materiali e forniture) attraverso: a) ricondizionamento o upcycling, effettuati internamente o da un fornitore terzo, laddove l'intervento estenda la durata dell'articolo ed eviti l'acquisto di un nuovo equivalente; e/o b) donazione di articoli che non possono essere riutilizzati internamente a organizzazioni caritatevoli o di riutilizzo che ne consentano l'ulteriore uso (es. rivendita, ridistribuzione, rigenerazione). Particolare attenzione è rivolta agli articoli che richiedono una gestione o preparazione specifica prima della donazione (es. cancellazione dei dati per le donazioni tecnologiche). Si raccomanda vivamente che gli articoli donati soddisfino le condizioni di base per la donazione, assicurando che siano puliti, sicuri e in buone condizioni di funzionamento per evitare di trasferire l'onere dello smaltimento alle organizzazioni riceventi. Le donazioni alimentari sono trattate nel criterio 6.15. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: a) documentazione delle attività di ricondizionamento o upcycling effettuate negli ultimi 24 mesi (per i

[128] Vedi glossario p. 4.
[129] Vedi glossario p. 4.

		rinnovi) o 6 mesi (per i nuovi candidati); e/o b) accordi, ricevute di donazione o corrispondenza scritta con le organizzazioni riceventi risalento agli ultimi 6 mesi.
Cibo & Bevande		
6.12	La struttura acquista e promuove diverse categorie di prodotti food & beverage (F&B) che siano biologici e/o certificati con eco-label e/o certificati fair trade e/o di produzione locale. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** Questo criterio promuove sistemi alimentari sostenibili attraverso la riduzione delle emissioni di CO_2, il miglioramento del benessere animale e il sostegno alle economie locali e ai piccoli produttori. Dare priorità a prodotti alimentari (F&B) certificati o locali aiuta a ridurre gli impatti ambientali negativi derivanti dall'agricoltura industriale e della produzione intensiva, che sono tra i principali responsabili del degrado del suolo, dell'inquinamento da sostanze chimiche e pesticidi e della perdita di biodiversità. **Aspettative per l'implementazione** La struttura acquista e promuove prodotti food & beverage (F&B) che siano biologici e/o certificati con eco-label e/o certificati fair trade e/o di produzione locale. Le categorie Hotel & Ostelli (HH), Campeggi e Villaggi Vacanze (CHP), Piccole Strutture (SA), Centri Conferenze (CC) e Attrazioni (A) acquistano almeno 5 prodotti F&B conformi. I Ristoranti/Bar (R) acquistano almeno 10 prodotti conformi. Tali prodotti sono utilizzati in quantità significative e/o su base giornaliera e coprono almeno 5 o 10 diverse categorie di prodotto (a seconda della tipologia della struttura). Le categorie di prodotti ammissibili includono: a) bevande calde (ad es. caffè, tè, cioccolata calda); b) bevande fredde analcoliche (ad es. succhi, kombucha); c) bevande alcoliche (ad es. vino, birra, liquori); d) prodotti lattiero-caseari (ad es. latte, yogurt, formaggi, alternative vegetali); e) prodotti da forno (ad es. pane, prodotti da pasticceria); f) frutta/verdura (incluse quelle essiccate o conservate); g) cereali e amidi (ad es. pasta, riso, farine, patate); h) salumi, pesce, pollame e uova; e/o i) condimenti, creme spalmabili e dolcificanti (ad es. miele, marmellata, zucchero, salse).

		I prodotti biologici, certificati con eco-label o del commercio equo e solidale (fair trade) sono certificati da autorità nazionali o internazionali. I prodotti sono, ove possibile, di produzione locale al fine di ridurre l'impronta ambientale grazie alla diminuzione dei trasporti e per stimolare l'economia locale. I prodotti locali sono prodotti entro un raggio di 100 km dalla struttura; ciò include prodotti coltivati in loco nonché prodotti provenienti da pesca o raccolta spontanea entro lo stesso raggio. Inoltre, i produttori locali devono rientrare nella categoria delle piccole o medie imprese (PMI), secondo la definizione normativa nazionale. Nel raro caso in cui, a causa della posizione della struttura, non sia possibile reperire produttori entro il raggio di 100 km, viene selezionato il produttore più vicino. In tali casi, la struttura fornisce una giustificazione scritta e firmata sul motivo per cui è stato utilizzato quel determinato produttore (ad es. per specifiche caratteristiche di sostenibilità del produttore). Per strutture situate in Paesi con una superficie terrestre superiore a 1 milione di km², la distanza massima generalmente accettata è di 500 km. Va inoltre data priorità ai produttori locali che dimostrino pratiche sostenibili, standard di benessere animale o certificazioni. Ove applicabile, la selezione dei prodotti certificati dovrebbe considerare anche il trattamento degli animali, le modalità di allevamento, le condizioni di vita e le pratiche di macellazione. Tuttavia, pratiche sostenibili o standard di benessere animale, da sole, non sono sufficienti ai fini del presente criterio. Le strutture sono inoltre incoraggiate a pianificare la selezione dei prodotti in base alla stagionalità e ai cicli di raccolta locali. Si raccomanda vivamente di indicare chiaramente quali prodotti siano biologici e/o certificati con eco-label e/o del commercio equo e solidale e/o di produzione locale (salvo divieti di legge), ad esempio nel menu o tramite segnaletica sul buffet. L'indicazione può avvenire mediante icone o altri strumenti di comunicazione facilmente comprensibili. Si raccomanda inoltre che per i prodotti a base di carne o pesce sia sempre indicata l'origine e che gli allergeni siano segnalati nel menu e sul buffet. È inoltre fortemente raccomandato che la struttura ampli progressivamente nel tempo il numero e la gamma di tali prodotti, con l'obiettivo di coprire una quota sempre maggiore dell'offerta F&B complessiva. Sebbene questo criterio riguardi principalmente i prodotti F&B destinati agli ospiti, si raccomanda di applicarlo anche alla mensa del personale. I pasti pronti preparati in cucine di rigenerazione sono esclusi dal presente criterio. Qualora la conformità al presente criterio non sia possibile a causa della normativa nazionale o di restrizioni applicabili a livello nazionale, il criterio 6.12 è considerato Non Applicabile (N/A) e si applica come criterio

		obbligatorio il criterio 6.17. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale**: in Francia (FR), Svezia (SE) e Norvegia (NO), il criterio relativo all'acquisto e alla promozione di diverse categorie di prodotti F&B biologici, certificati con eco-label, fair trade e/o di produzione locale si applica ad ogni offerta di ristorazione all'interno della struttura, ovvero a ogni buffet o menu per la colazione, ogni buffet o menu per pranzo e cena, nonché il menu del servizio in camera (ad eccezione dei casi in cui il servizio in camera sia esternalizzato o composto da prodotti preconfezionati). Le postazioni caffè nelle camere degli ospiti e le offerte di snack non sono incluse. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta un elenco di almeno 5 o 10 prodotti food & beverage (F&B) (a seconda della tipologia della struttura) certificati o di produzione locale, che coprono almeno 5 o 10 categorie merceologiche. L'elenco riporta chiaramente eventuali certificazioni, eco-label o altre evidenze che confermino che i prodotti elencati siano biologici, certificati con eco-label, del commercio equo e solidale e/o di produzione locale. In circostanze specifiche, ove applicabile, la struttura presenta una giustificazione per l'approvvigionamento da specifici produttori locali situati oltre il limite dei 100 km. Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua controlli a campione[130] nell'area di stoccaggio o nel ristorante della struttura per verificare la conformità dei prodotti F&B elencati, seguendo la metodologia A descritta nel glossario. Qualora l'auditor rilevi incongruenze o sospetti irregolarità, possono essere richiesti fatture, ordini di acquisto o contratti riportanti l'indirizzo dei fornitori, al fine di confermare che i prodotti in elenco siano biologici, certificati con eco-label, del commercio equo e solidale e/o di produzione locale (ad es. per verificare le certificazioni rilasciate da organismi nazionali o internazionali o la prossimità dei fornitori).
6.13	La struttura non acquista pesce, frutti di mare e carne di specie	**Rilevanza** Il consumo di pesce, frutti di mare e carne provenienti da specie minacciate o protette contribuisce direttamente alla perdita di biodiversità e al degrado degli ecosistemi. Evitando questi prodotti, le strutture proteggono le specie vulnerabili, sostengono pratiche di approvvigionamento sostenibili e si allineano agli sforzi internazionali di conservazione.

[130] Vedi glossario p. 4.

	minacciate o protette. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Aspettative per l'implementazione** Come parte della politica di acquisto, la struttura non acquista prodotti ittici, frutti di mare e prodotti a base di carne derivati da specie minacciate o da specie il cui commercio è proibito o limitato dalle norme di protezione internazionali o nazionali. Per verificare lo stato delle specie, si raccomanda di consultare la Lista Rossa delle Specie Minacciate dell'IUCN o le appendici della CITES (*Convention on International Trade in Endangered Species*). La struttura non acquista specie classificate come Vulnerabili (*Vulnerable*), in Pericolo (*Endangered*) o in Pericolo Critico (*Critically Endangered*), né specie il cui commercio è vietato o limitato. Per verificare lo stato di pesce e frutti di mare, si raccomanda l'uso di una guida locale (es. *Good Fish Guide*, *Mr. Good Fish*, *Seafood Watch* o equivalenti) e, in generale, vengono evitate le specie con una valutazione "rossa/da evitare". Dove appropriato, possono essere utilizzate guide globali come le WWF seafood Guides. Inoltre, i marchi di qualità ecologica (eco-label) riconosciuti per l'acquacoltura certificata possono aiutare a identificare prodotti non derivati da specie minacciate. Sono rigorosamente esclusi i prodotti derivanti da pratiche intrinsecamente dannose per la biodiversità a causa della distruzione dei siti, degli elevati tassi di catture accessorie, del contributo al declino delle specie o della conversione degli ecosistemi su vasta scala (es. pesca a strascico, pesca con cianuro). Il personale addetto agli acquisti, nella pianificazione dei menu e nella preparazione dei cibi (es. addetti all'approvvigionamento, chef/responsabili di cucina, F&B manager) è a conoscenza dell'impegno della struttura a non acquistare specie minacciate o protette. Tale personale ha accesso a una lista di riferimento aggiornate e sa come utilizzarla per verificare lo stato delle specie prima di ordinare o accettare le consegne. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • l'ultimo menu aggiornato; • un elenco correlato che identifichi le specie di pesce, frutti di mare e carne utilizzate per le voci del menu con, ove disponibili, le fatture dei fornitori o i registri di acquisto (specificando il nome della specie ed eventuali certificazioni) degli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o 6 mesi (per i nuovi candidati). Un'ispezione visiva dei frigoriferi, dei congelatori e delle aree di stoccaggio conferma la conformità.

6.14	Sono offerti almeno 1 antipasto vegetariano, 1 piatto principale vegetariano e almeno 1 antipasto o piatto principale vegano, tali opzioni sono chiaramente indicati nel menu/buffet (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Offrire alternative vegetariane[131] e vegane[132] è essenziale per ridurre l'impronta ambientale dei servizi di ristorazione. L'allevamento animale industriale è uno dei principali fattori di cambiamento climatico, della deforestazione, della perdita di biodiversità, dell'inquinamento idrico e del degrado del suolo. Al contrario, i pasti a base vegetale richiedono tipicamente meno risorse naturali, producono meno emissioni di gas serra e possono supportare sistemi alimentari rigenerativi e sostenibili. Questo criterio risponde anche alla crescente domanda di scelte alimentari sane, etiche e rispettose dell'ambiente da parte di ospiti e personale. **Aspettative per l'implementazione** Almeno 1 antipasto vegetariano, 1 portata principale vegetariana e almeno 1 antipasto o portata principale vegana sono offerti in tutte le tipologie di servizi di ristorazione (es. colazione, pranzo, cena) e in tutti i ristoranti, chioschi e snack bar gestiti internamente; tali opzioni sono chiaramente contrassegnate nel menu o nel buffet. L'indicazione avviene mediante icone o altri mezzi di comunicazione facilmente comprensibili. Piatti vegetariani e vegani devono essere resi disponibili su richiesta anche nella mensa del personale. Per i ristoranti che operano con menu settimanali, devono essere offerte opzioni giornaliere vegetariane/vegane, e tali pasti devono variare settimanalmente per garantire diversità e bilanciamento nutrizionale. Per i ristoranti con menu fisso (es. menu degustazione a più portate), le opzioni vegetariane devono essere offerte e presentate. Sono incoraggiati sistemi di menu alternativi, come menu predefiniti vegetariani con aggiunte opzionali di carne/pesce, o piatti ordinabili in versione sia vegetariana che non. I ristoranti sono incoraggiati a includere nel menu una breve dichiarazione riguardo ai benefici ambientali e per la salute di un'alimentazione a base vegetale. Si raccomanda inoltre che i piatti a base vegetale seguano linee guida per un pasto equilibrato: circa 1/3 di legumi o altre fonti proteiche (tofu, tempeh, fagioli, lenticchie, alghe), 1/3 di cereali integrali e 1/3 di frutta o verdura. L'uso di ingredienti integrali e minimamente lavorati è fortemente incoraggiato per ridurre le lavorazioni ad alta intensità di risorse. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor verifica quanto segue:

[131] Vedi glossario p. 4.
[132] Vedi glossario p. 4.

		• il numero e la tipologia richiesti di piatti vegetariani e vegani sono disponibili e chiaramente indicati nei menu/buffet in tutte le tipologie di servizi di ristorazione e in tutti i ristoranti gestiti internamente (ad es. tramite icone, segnaletica, ecc.); e • i menu prevedono una rotazione delle proposte vegetariane/vegane per evitare ripetizioni.
6.15	La struttura adotta iniziative per ridurre il livello di spreco alimentare. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** Per ridurre l'impronta ambientale dei servizi di ristorazione e tagliare i costi non necessari, la struttura adotta misure proattive per ridurre la quantità di rifiuti alimentari generati. La priorità è data alla prevenzione dello spreco alimentare ("a monte"), seguita dalla gestione responsabile del cibo residuo attraverso il riutilizzo o la ridistribuzione ("a valle") e, solo come fase finale, attraverso il riciclaggio o il compostaggio **Aspettative per l'implementazione** La struttura implementa almeno 2 azioni focalizzate sulla riduzione dello spreco alimentare. Le categorie Hotel & Ostelli (HH), i Campeggi e parchi vacanze (CHP), i Centri Congressi (CC), i Ristoranti/café (R) e le Attrazioni (A) elaborano e attuano inoltre un piano di riduzione dello spreco alimentare. Questo piano individua le principali fonti di rifiuti alimentari generati nella struttura e presenta azioni concrete per ridurre lo spreco nelle diverse fasi del processo di preparazione e somministrazione degli alimenti. Il piano contiene sia misure di prevenzione a monte (upstream) che strategie di riutilizzo o ridistribuzione a valle (downstream). Per le Piccole strutture ricettive (SA) è raccomandata (ma non obbligatoria) l'elaborazione di un simile piano. Il piano prende in considerazione una serie di aspetti quali: a) È possibile regolare le quantità e i tipi di cibo? b) È possibile proporre piatti di dimensioni ridotte o mezza porzione a prezzo ridotto? c) Il cibo può essere conservato e servito in modo migliore per durare più a lungo? d) È possibile sostituire il servizio a buffet (continuamente rifornito) con porzioni individuali? e) Come può essere riutilizzato o donato il cibo avanzato? Si raccomanda che il piano includa un sistema di monitoraggio che tracci la quantità, la tipologia e il costo dei rifiuti alimentari generati, da utilizzare come strumento di valutazione dell'efficacia delle azioni implementate. La struttura può concentrarsi su almeno 2 dei seguenti esempi di azioni a monte (upstream) o a valle (downstream):

		Azioni a monte (upstream): a) strategie di controllo delle porzioni, come l'utilizzo di piatti più piccoli o l'offerta di mezze porzioni a un prezzo ridotto; b) previsione della domanda, considerando i tassi di occupazione, dei check-in anticipati degli ospiti o delle prenotazioni di gruppo; c) miglioramento della pianificazione del menu per ottimizzare l'uso degli ingredienti deperibili ed evitare sovrapproduzione; d) sistemi di rotazione delle scorte, come FIFO (First In, First Out), per ridurre i deterioramenti; e/o e) formazione del personale[133] su stoccaggio, preparazione e gestione delle scorte alimentari inclusi moduli su come pianificare i menu con sprechi minimi e riutilizzare gli ingredienti in modo creativo. Si raccomanda inoltre che le brigate di cucina ricevano una formazione sulle pratiche zero food waste, inclusa la preparazione di piatti con scarti e avanzi, il corretto confezionamento e tecniche intelligenti di inventario. Esempi di azioni a valle (downstream) accettate includono: a) utilizzo di ingredienti avanzati o cibo cotto in altri piatti (es. zuppe, stufati o prodotti da forno); b) donazione del cibo in eccedenza a organizzazioni esterne, come banche alimentari o enti benefici, nel rispetto delle normative locali sulla sicurezza alimentare; c) promozione di piatti "anti-spreco" realizzati con ingredienti in eccedenza; d) offerte di sconti a fine servizio per incoraggiare i clienti ad acquistare i piatti invenduti (es. panini con avanzi della colazione); e) messa a disposizione degli avanzi al personale, se appropriato; e/o f) offerta agli ospiti di portare via il cibo avanzato, rispettando i requisiti del criterio 5.8, se consentito dai regolamenti di igiene alimentare. Si incoraggia vivamente che gli ospiti siano informati e coinvolti nell'obiettivo di ridurre lo spreco alimentare, attraverso comunicazioni chiare e proattive[134],, ad esempio: segnaletica ai buffet per incoraggiare a prendere solo ciò che si può consumare; indicazioni nei menu sulle porzioni o sulle opzioni anti-spreco; messaggi di sostenibilità nelle camere o nelle aree colazione, che illustrino gli sforzi della struttura e invitino gli ospiti a far parte della soluzione.

[133] Vedi glossario p. 4.
[134] Vedi glossario p. 4.

		Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale**: in Svezia (SE), Finlandia (FI) e Paesi Bassi (NL), la struttura deve implementare almeno 5 azioni mirate alla riduzione dello spreco alimentare. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta prove delle azioni implementate per ridurre lo spreco alimentare, che possono includere registri di formazione della cucina, prove fotografiche della segnaletica ai buffet o registrazioni delle donazioni; e. In circostanze specifiche, per Hotel (HH), Campeggi e parchi vacanze (CHP), Centri congressi (CC), Ristoranti/café (R) e Attrazioni (A), la struttura presenta anche il piano di riduzione dello spreco alimentare. Ove possibile, un'ispezione visiva conferma le azioni effettivamente implementate.
6.16	Laddove la qualità dell'acqua sia di standard adeguato, l'acqua del rubinetto viene offerta agli ospiti. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Per ridurre l'impronta ambientale associata all'acqua in bottiglia (comprese le emissioni derivanti dal trasporto, la produzione e lo smaltimento di materiali di imballaggio come plastica, alluminio e vetro), la struttura offre acqua del rubinetto agli ospiti ovunque la qualità dell'acqua locale lo consenta. **Aspettative per l'implementazione** L'acqua di rubinetto viene offerta, come minimo, nei ristoranti, nelle sale riunioni e nelle aree del personale, ma potrebbe essere offerta anche alla reception, in palestra, ecc. Nelle camere degli ospiti, la struttura offre acqua del rubinetto in contenitori ricaricati direttamente nella struttura, fornisce bicchieri nelle camere o informa sulla potabilità dell'acqua tramite segnaletica educativa, informazioni in camera o materiale di comunicazione digitale[135]. L'acquisto e la somministrazione di qualsiasi tipo di acqua imbottigliata esternamente in contenitori monouso (incluse le bottiglie di vetro a rendere) non soddisfa questo criterio. La possibilità di offrire acqua del rubinetto dipende dalla sua qualità e dalla rete di approvvigionamento idrico della struttura. Se la qualità dell'acqua di rubinetto lo consente, l'acqua può essere offerta così com'è o filtrata

[135] Vedi glossario p. 4.

		prima di essere servita. L'acqua in bottiglia non può essere offerta come standard agli ospiti, sebbene possa restare disponibile per l'acquisto su richiesta. Se la qualità dell'acqua di rubinetto non rispetta gli standard nazionali per l'acqua potabile (ad es. per la presenza di pesticidi, metalli pesanti, ecc.), il presente criterio è da considerarsi Non Applicabile (N/A). In tali casi, la struttura presenta evidenze documentate, quali un'analisi recente della qualità dell'acqua o un rapporto da parte di un'autorità competente o di un fornitore idrico certificato. Se le autorità nazionali stabiliscono che le normative igienico-sanitarie siano in contrasto con questo criterio, la struttura si attiene alle normative nazionali ufficiali. Nelle regioni in cui l'acqua è ufficialmente potabile ma può essere poco tollerata dai turisti a causa di differenti profili microbici, la struttura fornisce un'analisi certificata dell'acqua per determinare se siano necessari trattamenti o filtraggi aggiuntivi. Se l'acqua viene ritenuta non idonea al consumo potabile, si applicano le seguenti disposizioni: • la struttura è incoraggiata a installare adeguati sistemi di filtrazione dell'acqua (ad es. filtri a carbone attivo, osmosi inversa) per migliorare la qualità dell'acqua e renderla idonea al consumo degli ospiti; • la struttura effettua inoltre una valutazione per individuare l'alternativa più sostenibile (ad es. distributori d'acqua riutilizzabili ad alto volume, sistemi a deposito specifici per il Paese). La motivazione della scelta deve essere documentata e considerare le infrastrutture locali (ad es. assenza di sistemi di deposito/riuso); • l'uso di acqua in piccoli formati è evitato, ove possibile. Sono preferibili contenitori riutilizzabili di grande capacità (ad es. boccioni da 10–20 L o fontanelle d'acqua). Qualora la struttura possa dimostrare che la propria classificazione richieda l'offerta di ulteriore acqua gratuita nelle camere degli ospiti, l'acqua di rubinetto viene comunque offerta come prima opzione. In tal caso, la struttura fornisce anche una postazione di ricarica o l'accesso ad acqua sicura per il riempimento delle bottiglie e incoraggia l'uso di borracce riutilizzabili (ad es. vendendole o fornendole agli ospiti). **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma che l'acqua del rubinetto sia disponibile in tutte le aree previste rivolte agli ospiti e al personale. In circostanze specifiche, la struttura presenta: • le evidenze richieste come sopra indicato qualora dichiari il criterio come Non Applicabile (N/A) (es. esenzioni legali o analisi dell'acqua);

		• la prova che la classificazione della struttura richiede l'offerta di ulteriore acqua gratuita nelle camere (ad es. estratto dalla checklist di classificazione in combinazione con la prova dell'approvazione della classificazione), qualora la struttura possa dimostrare tale requisito. In tal caso, un'ispezione visiva conferma l'esistenza di un'opzione di ricarica e che questa è comunicata agli ospiti.
6.17	Almeno il 10% di tutti i prodotti F&B utilizzati nella struttura sono biologici e/o certificati con eco-label e/o del commercio equo e solidale e/o di produzione locale. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** Questo criterio promuove sistemi alimentari sostenibili attraverso la riduzione delle emissioni di CO_2, il miglioramento del benessere animale e il sostegno alle economie locali e ai piccoli produttori. Dare priorità a prodotti alimentari (F&B) certificati o locali aiuta a ridurre le emissioni legate al trasporto, rafforza le infrastrutture alimentari regionali e sostiene pratiche agricole etiche ed eco-consapevoli. **Aspettative per l'implementazione** Almeno il 10% di tutti i prodotti F&B utilizzati nelle principali aree di servizio — inclusi colazione, pranzo, cena, bar/café e servizio in camera (se gestito internamente) — sono biologici e/o dotati di etichetta ecologica e/o certificati per il commercio equo e solidale e/o prodotto localmente. Tali prodotti dovrebbero preferibilmente essere utilizzati in quantità significative e/o quotidianamente. Se il servizio in camera è esternalizzato, il criterio non si applica a tale offerta. La soglia del 10% viene calcolata in base al peso totale, al volume e/o al valore monetario dei prodotti F&B acquistati dalla struttura negli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o negli ultimi 6 mesi (per i nuovi candidati). Per conformarsi a questo criterio, la struttura presenta documentazione che dimostri il peso totale, il volume e/o il valore monetario dei prodotti F&B acquistati nel periodo di riferimento, unitamente a fatture o a un elenco che riporti il peso, volume e/o valore monetario dei prodotti F&B che risultano biologici, eco-label, del commercio equo e solidale e/o di produzione locale. I prodotti biologici, eco-label o del commercio equo e solidale devono essere riconosciuti da autorità nazionali o internazionali. I prodotti devono, ove possibile, essere di produzione locale per ridurre l'impronta ambientale dovuta al trasporto e per sostenere l'economia locale. I prodotti locali sono definiti come quelli prodotti entro un raggio di 100 km dalla struttura, inclusi prodotti coltivati in loco e prodotti pescati o raccolti spontaneamente nello stesso raggio. Inoltre, i produttori locali devono rientrare nella categoria di Piccole o Medie Imprese (PMI),

		secondo la definizione normativa nazionale. Nel raro caso in cui, a causa dell'ubicazione della struttura, non siano disponibili produttori entro il raggio di 100 km, viene selezionato il produttore più vicino. In tali casi, la struttura fornisce una giustificazione scritta e firmata che spieghi il motivo dell'utilizzo di tale specifico produttore (ad es. per la particolare missione di sostenibilità del produttore). Per strutture situate in Paesi con superficie superiore a 1 milione di km², la distanza massima generalmente accettata è di 500 km. È inoltre preferibile selezionare produttori locali con pratiche sostenibili dimostrabili, standard di benessere animale o certificazioni. Tuttavia, concentrare la scelta solo sulle pratiche sostenibili o sul benessere animale non è sufficiente a soddisfare questo criterio. Ove applicabile, la selezione dei prodotti certificati dovrebbe considerare il trattamento degli animali, l'allevamento, le condizioni di vita e le modalità di macellazione. Le strutture sono inoltre incoraggiate a pianificare la selezione dei prodotti in base alla stagionalità e ai cicli di raccolta locali. Si raccomanda vivamente che la struttura espanda progressivamente nel tempo il numero e la gamma di tali prodotti, con l'obiettivo di coprire una quota sempre maggiore dell'offerta F&B complessiva. Sebbene questo criterio riguardi principalmente i prodotti F&B offerti agli ospiti, si raccomanda di implementarlo anche alla mensa del personale. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale**: In Svezia (SE), questo criterio è obbligatorio. In Danimarca (DK), almeno il 15% di tutti i prodotti F&B utilizzati nelle strutture deve essere biologico; ciò significa che prodotti eco-label, del commercio equo e solidale o locali non sono accettati per soddisfare questo criterio specifico **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta documentazione (elenco o fatture) che dimostri: • il peso totale, volume e/o valore monetario dei prodotti food & beverage (F&B) acquistati negli ultimi 24 mesi (per i richiedenti rinnovo) o negli ultimi 6 mesi (per i richiedenti per la prima volta); e • i prodotti F&B che siano biologici, certificati con eco-label, fair trade e/o di produzione locale, al fine di dimostrare la conformità alla soglia del 10%.

		Ove applicabile, la struttura fornisce giustificazione per l'approvvigionamento da specifici produttori locali situati oltre il limite dei 100 km. Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua controlli a campione[136] in almeno un'area di stoccaggio o in un ristorante della struttura per verificare la conformità dei prodotti F&B elencati, seguendo la metodologia A descritta nel glossario.
6.18	Almeno il 25% di tutti i prodotti F&B utilizzati nella struttura è biologico, eco-label, o del commercio equo e solidale o prodotti localmente. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** Questo criterio promuove sistemi alimentari sostenibili attraverso la riduzione delle emissioni di CO_2, il miglioramento del benessere animale e il sostegno alle economie locali e ai piccoli produttori. Dare priorità a prodotti alimentari (F&B) certificati o locali aiuta a ridurre le emissioni legate al trasporto, rafforza le infrastrutture alimentari regionali e sostiene pratiche agricole etiche ed eco-consapevoli. **Aspettative per l'implementazione** Per conformarsi a questo criterio, la struttura assicura che almeno il 25% di tutti i prodotti F&B utilizzati nelle principali aree di servizio — colazione, pranzo, cena, bar/caffè e servizio in camera (se gestito internamente) — sia biologico e/o eco-label e/o certificati per il commercio equo e solidale e/o di produzione locale. Questi prodotti dovrebbero preferibilmente essere utilizzati in quantità significative e/o quotidianamente. Qualora il servizio in camera sia esternalizzato, il criterio non si applica alle relative offerte. La soglia del 25% è calcolata in base al peso totale, al volume e/o al valore monetario dei prodotti F&B acquistati negli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o negli ultimi 6 mesi (per i nuovi candidati). Per conformarsi a questo criterio, la struttura presenta la documentazione che dimostri il peso totale, il volume e/o il valore monetario dei prodotti F&B acquistati durante il periodo di riferimento, unitamente a fatture o a un elenco che riporti il peso, volume e/o valore monetario dei prodotti F&B che siano biologici, certificati con eco-label, del commercio equo e solidale e/o di produzione locale. I prodotti biologici, eco-label o del commercio equo e solidale devono essere riconosciuti da autorità nazionali o internazionali. I prodotti sono, ove possibile, prodotti localmente per ridurre l'impronta ambientale attraverso la riduzione dei trasporti e per stimolare l'economia locale. I prodotti locali sono definiti come prodotti ottenuti entro un raggio di 100 km dall'esercizio. Ciò include i prodotti coltivati in loco, nonché i prodotti della pesca o della

[136] Vedi glossario p.4.

		raccolta spontanea entro il medesimo raggio. Inoltre, i produttori locali devono qualificarsi come Piccole o Medie Imprese (PMI), in conformità con la definizione standard nazionale. Nel raro caso in cui, a causa dell'ubicazione dell'esercizio, non sia possibile reperire produttori entro il raggio di 100 km, si farà riferimento al produttore più vicino. In tali casi, la struttura fornisce una giustificazione scritta e firmata che spieghi il motivo dell'utilizzo di tale specifico produttore (ad esempio, a causa di una particolare missione di sostenibilità del produttore). Per gli esercizi situati in paesi con una superficie terrestre superiore a 1 milione di km^2, la distanza massima generale accettabile è di 500 km. Deve essere data preferenza ai produttori locali con pratiche sostenibili dimostrabili, standard di benessere animale o certificazioni. Tuttavia, concentrarsi esclusivamente sulle pratiche sostenibili o sul benessere animale non è sufficiente per soddisfare questo criterio. Ove applicabile, la selezione dei prodotti certificati dovrebbe considerare il trattamento degli animali, l'allevamento, le condizioni di vita e le pratiche di macellazione. Le strutture sono inoltre incoraggiate a pianificare la selezione dei prodotti in base alla disponibilità stagionale e ai cicli di raccolta locali. Si raccomanda vivamente che la struttura espanda progressivamente nel tempo il numero e la portata di tali prodotti, con l'obiettivo di coprire una quota più ampia dell'offerta F&B complessiva. Sebbene questo criterio si riferisca principalmente ai prodotti F&B offerti agli ospiti, si raccomanda di implementarlo anche nella mensa del personale. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Danimarca (DK), almeno il 25% di tutti i prodotti F&B utilizzati nell'esercizio deve essere biologico; ciò significa che gli articoli eco-label, del commercio equo e solidale o prodotti localmente non sono accettati ai fini della conformità a questo criterio. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, l'esercizio presenta la documentazione (elenco o fatture) che riporti: • il peso totale, il volume e/o il valore monetario dei prodotti F&B acquistati negli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o negli ultimi 6 mesi (per i nuovi candidati); e

		• i prodotti F&B biologici, eco-label, del commercio equo e solidale e/o prodotti localmente, per dimostrare la conformità alla soglia del 25%. In circostanze specifiche, ove applicabile, la struttura fornisce giustificazione per l'approvvigionamento da specifici produttori locali situati oltre il limite dei 100 km. Durante l'ispezione visiva, l'auditor effettua controlli a campione[137] in almeno un'area di stoccaggio o un ristorante per garantire la conformità dei prodotti F&B elencati, seguendo la Metodologia A come descritta nel glossario.
6.19	Almeno il 30% di tutti gli antipasti e delle portate principali offerti nella struttura sono vegetariani o, in alternativa, almeno un giorno a settimana vengono offerti solo pasti vegetariani/vegani agli ospiti e al personale. (G) HH, CHP, SA,	**Rilevanza** Ridurre la frequenza del consumo di carne e aumentare le scelte alimentari a base vegetale è una strategia chiave per abbassare le emissioni di gas serra, ridurre la pressione sulle risorse idriche e terrestri e sostenere diete più sane. **Aspettative per l'implementazione** La struttura garantisce che: a) Il 30% di tutti gli antipasti e delle portate principali offerte siano vegetariane[138]. Ciò si applica a tutti i ristoranti gestiti internamente alla struttura, ai buffet (almeno il 30% dell'offerta al buffet deve essere vegetariano) e alle mense del personale; o b) In alternativa, almeno 1 giorno alla settimana vengono servite solo opzioni alimentari vegetariane e/o vegane[139] in tutti i pasti (colazione, pranzo e cena) e in tutti i ristoranti e mense del personale gestiti internamente. Inoltre, se i servizi F&B fanno parte dell'offerta principale dell'alloggio (es. colazione, mezza pensione, catering per conferenze), la conformità al criterio del giorno vegetariano/vegano è obbligatoria, anche se questi sono gestiti esternamente. Per tutti i ristoranti gestiti da terzi presenti nei locali, la struttura li informa formalmente e li incoraggia per iscritto ad aderire all'iniziativa. L'offerta di cibo vegetariano o il giorno vegetariano devono essere chiaramente indicati in tutti i menu e comunicati in modo positivo, informativo e coinvolgente sia agli ospiti che al personale (es. tramite segnaletica,

[137] Vedi glossario p. 4.
[138] Vedi glossario p. 4.
[139] Vedi glossario p. 4.

	CC, R, A	bacheche o menu digitali). La struttura è tenuta a presentare una foto del menu o della promozione del giorno vegetariano per dimostrare la conformità a questo criterio. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, è accettato uno dei seguenti tipi di prova: a) un'ispezione visiva conferma la presenza di almeno il 30% di antipasti e portate principali vegetariane in tutti i ristoranti gestiti internamente, nei buffet e nella mensa del personale; oppure b) la struttura presenta il menu settimanale, dimostrando che vengono serviti solo piatti vegetariani/vegani a colazione, pranzo e cena per almeno un giorno a settimana. La struttura presenta inoltre prove che il cibo per il personale sia conforme (es. piano dei menu o dichiarazione della direzione). Per tutti i ristoranti a gestione esterna, viene presentata una comunicazione scritta (es. via e-mail) che li informi dell'iniziativa e li incoraggi a partecipare. L'auditor può richiedere ulteriormente fotografie o *screenshot* di menu fisici o digitali, nonché materiali di comunicazione o della segnaletica che promuovono la giornata vegetariana o il 30% di piatti vegetariani. Questi devono essere chiaramente indicati nei menu/buffet di tutti i ristoranti gestiti internamente.
6.20	La struttura offre almeno 1 antipasto vegano, 1 portata principale vegana e 1 dessert vegano (G) HH, CHP, SA,	**Rilevanza** Poiché il cibo vegano[140] ha un'impronta ambientale ridotta rispetto agli alimenti a base di carne e latticini, la struttura offre opzioni vegane. Questo criterio risponde inoltre alla crescente domanda da parte degli ospiti di alternative ai menu regolari basati su carne e latticini. **Aspettative per l'implementazione** La struttura offre almeno 1 antipasto vegano, 1 portata principale vegana e 1 dessert vegano. Ciò si applica a tutti i ristoranti e buffet gestiti internamente (almeno 1 antipasto vegano, 1 portata principale vegana e 1 dessert vegano) e se ne raccomanda l'applicazione nelle mense del personale *(*almeno 1 antipasto vegano, 1 portata principale vegana e 1 dessert vegano*).* Le opzioni vegane sono chiaramente indicate nel menu o tramite cartellini sul buffet; la struttura è tenuta a

[140] Vedi glossario p. 4.

	CC, R, A Ⓐ	presentare una foto del menu per dimostrare la conformità a questo criterio. L'indicazione avviene tramite l'uso di icone o altri mezzi di comunicazione facilmente comprensibili. Si incoraggia l'implementazione o l'offerta di ulteriori piatti vegani nel buffet della colazione. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** Nei Paesi Bassi (NL), la struttura offre almeno 2 antipasti vegani, 2 portate principali vegane e 2 dessert vegani. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma che la struttura offra almeno 1 antipasto vegano, 1 portata principale vegana e 1 dessert vegano. Inoltre, viene verificato che i piatti vegani siano chiaramente indicati sui menu o sui buffet di tutti i ristoranti gestiti internamente.
Lavaggio e Pulizia		
6.21	La biancheria da letto e gli asciugamani non vengono cambiati quotidianamente di default e le informazioni sulle procedure di cambio sono chiaramente esposte nelle camere degli ospiti. (I)	**Rilevanza** Il cambio frequente della biancheria da letto e degli asciugamani, insieme alle relative operazioni di pulizia, comporta un consumo eccessivo di acqua, energia e detergenti, contribuendo al degrado ambientale. Informando gli ospiti, le strutture possono ridurre i lavaggi non necessari rispettando al contempo le preferenze degli ospiti stessi. **Aspettative per l'implementazione** È presente un avviso esposto nel bagno riguardante il cambio degli asciugamani su richiesta e nella camera da letto riguardante il cambio della biancheria da letto su richiesta. Gli avvisi informano gli ospiti che la biancheria e gli asciugamani non vengono cambiati quotidianamente per impostazione predefinita, ma seguono una routine di cambio ridotta (es. ogni tre notti) o vengono cambiati solo su richiesta dell'ospite. Gli ospiti sono informati della possibilità di richiedere un cambio più o meno frequente rispetto alla procedura standard contattando la reception o utilizzando i metodi di comunicazione disponibili. In alternativa, l'informazione può essere presentata in altri modi nelle camere, ad esempio tramite il monitor della TV, cartella informativa per l'ospite (*guest binder*), codici QR, ecc. Ai nuovi candidati è inoltre richiesto di presentare la bozza di questo testo durante il processo di candidatura.

	HH, CHP, SA	Per garantire che gli ospiti siano informati in modo chiaro e tempestivo, la struttura è incoraggiata a fornire queste informazioni anche al momento della prenotazione, durante il check-in e/o tramite comunicazioni precedenti all'arrivo. La struttura può anche chiedere attivamente agli ospiti, durante il check-in, le loro preferenze riguardo al cambio della biancheria e degli asciugamani. Inoltre, si raccomanda vivamente che i letti siano preparati e gli asciugamani forniti solo per il numero effettivo di ospiti prenotati (es. una camera singola deve essere preparata per una sola persona). **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor controlla i cartelli o le informazioni riguardanti il cambio della biancheria da letto e degli asciugamani nelle camere degli ospiti.
6.22	La struttura offre agli ospiti l'opzione di rinunciare alla pulizia della camera o di selezionare servizi di pulizia parziale. (I) HH, SA	**Rilevanza** La pulizia giornaliera completa delle camere consuma grandi quantità di acqua, energia e prodotti chimici. Offrendo agli ospiti l'opzione di rinunciare al servizio di pulizia o di scegliere una pulizia parziale, le strutture possono ridurre significativamente la propria impronta ambientale. **Aspettative per l'implementazione** La struttura offre ai propri ospiti l'opzione di rinunciare alla pulizia della camera (rifacimento letti, cambio asciugamani, ecc.) o propone servizi di pulizia parziale, che possono includere azioni come il solo rifacimento del letto senza il cambio della biancheria. L'opzione può essere offerta in diversi punti di contatto con l'ospite, tra cui durante il processo di prenotazione o di check-in (di persona o tramite e-mail di conferma), attraverso cartellini per porta visivamente accattivanti, codici QR, segnaletica in camera o altri materiali chiaramente visibili e informativi. Tutti i materiali di comunicazione[141] devono essere chiari, aggiornati, visivamente accattivanti e facilmente comprensibili. Ai nuovi candidati è inoltre richiesto di presentare la bozza del testo durante il processo di candidatura. Per motivare la partecipazione, la struttura è fortemente incoraggiata a offrire incentivi, ad esempio sotto forma

[141] Vedi glossario p. 4.

		di voucher o contributi a iniziative di sostenibilità. Nel caso in cui le autorità nazionali stabiliscano normative igieniche più rigorose o in contrasto con questo criterio, la struttura segue le normative nazionali ufficiali **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta prove della comunicazione agli ospiti riguardo l'opzione di rinuncia alla pulizia/pulizia parziale (es. cartellini per porta, codici QR, segnaletica, messaggi di prenotazione o check-in, incentivi, ecc.). In circostanze specifiche, per i nuovi candidati, la struttura presenta la bozza del testo già durante il processo di candidatura.
6.23	Almeno il 75% dei prodotti chimici utilizzati per la pulizia ordinaria possiede un marchio di qualità ecologica (eco-label) riconosciuto. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** Per ridurre l'impronta ambientale e ridurre al minimo l'uso di sostanze nocive, la struttura dà priorità all'uso di prodotti per la pulizia che siano allo stesso tempo efficaci e rispettosi dell'ambiente. Ciò include la riduzione della dipendenza complessiva dalle sostanze chimiche e la garanzia che tutti i prodotti utilizzati siano il più sicuri possibile per le persone e per l'ambiente. **Aspettative per l'implementazione** Almeno il 75% dei prodotti chimici per la pulizia utilizzati per la pulizia ordinaria (es. giornaliera, ogni 2 giorni, dopo la partenza degli ospiti, ecc.) in tutte le parti della struttura possiede un'etichetta ecologica (*eco-label*) riconosciuta a livello internazionale o nazionale. Questo include i prodotti utilizzati per la pulizia ordinaria delle camere degli ospiti, delle aree congressi, dei ristoranti, delle aree comuni (escluse le piscine) e delle aree del personale (escluse le aree cucina e lavanderia). Si raccomanda inoltre, ove possibile, di acquistare versioni eco-label anche per i prodotti utilizzati meno frequentemente (es. settimanalmente o mensilmente) per garantire coerenza nelle pratiche di approvvigionamento sostenibile. La conformità al criterio viene dimostrata in base alle quantità (in volume o peso) dei prodotti per la pulizia ordinaria acquistati durante il periodo di riferimento, utilizzando i registri d'acquisto come base per il calcolo. Il periodo di riferimento corrisponde agli ultimi 24 mesi precedenti l'audit (o agli ultimi 6 mesi per i nuovi candidati).

		Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Francia (FR) e Paesi Bassi (NL), il 100% dei prodotti chimici per la pulizia utilizzati per le pulizie di routine deve possedere un eco-label riconosciuto a livello internazionale o nazionale. In Danimarca (DK), Finlandia (FI), Svezia (SE) e Norvegia (NO), almeno il 90% dei prodotti chimici per la pulizia utilizzati per le pulizie di routine in tutte le aree della struttura deve essere eco-certificato. Questo include i prodotti impiegati per la pulizia ordinaria di: camere degli ospiti, aree conferenze, ristoranti, aree pubbliche (escluse le piscine) e aree del personale (esclusi cucina e lavanderia). In Francia, il criterio si applica anche al 100% dei prodotti utilizzati nelle lavanderie e il 75% dei prodotti utilizzati nelle cucine. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la documentazione (elenco o fatture) che riporti: • la quantità totale (in volume o peso) dei prodotti chimici per la pulizia utilizzati per la pulizia ordinaria negli ultimi 24 o 6 mesi (a seconda dell'anno di certificazione); e • i prodotti dotati di un'etichetta ecologica riconosciuta a livello internazionale o nazionale (specificando quale), per dimostrare la conformità alla soglia del 75%. Durante l'ispezione visiva, l'auditor seleziona un campione casuale[142] di 3 prodotti per la pulizia e conferma in loco che le corrispondenti etichette ecologiche siano presenti sui prodotti selezionati (metodologia C)[143].
6.24	L'uso di sostanze disinfettanti è limitato a casi di chiaro rischio igienico o criticità sanitaria (I)	**Rilevanza** Le sostanze disinfettanti[144] possono avere gravi impatti sull'ambiente e sulla salute se usate eccessivamente o in modo improprio. Il loro utilizzo deve essere limitato ai casi di chiara necessità per evitare di contribuire all'inquinamento chimico, alla resistenza antimicrobica e a un'inutile esposizione professionale. Dare priorità ad alternative più sicure e utilizzare la disinfezione solo quando giustificato supporta sia la responsabilità ambientale che la tutela della salute umana. **Aspettative per l'implementazione**

[142] Vedi glossario p. 4.
[143] Vedi glossario p. 4.
[144] Vedi glossario p. 4.

	HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	La pulizia ordinaria delle camere degli ospiti, delle aree pubbliche o delle superfici generali che non presentano rischi igienici critici non comporta l'uso di sostanze disinfettanti. L'uso di tali sostanze è limitato a casi documentati di chiaro rischio igienico o critico per la salute, come in presenza di insetti, funghi, batteri o virus che rappresentino un problema di sicurezza, e laddove la disinfezione non possa essere sostituita da altri metodi. Le sostanze disinfettanti devono essere conformi alle leggi e alle normative nazionali e devono essere utilizzate esclusivamente alla concentrazione e per il tempo di contatto prescritti nelle loro Schede di Sicurezza (MSDS) e/o altre schede tecniche. La disinfezione può essere eseguita solo da personale addestrato o da ditte esterne autorizzate a tale scopo. La struttura garantisce il corretto stoccaggio, la manipolazione e lo smaltimento di tali sostanze (si veda il criterio 5.4). La disinfezione delle mani non è inclusa in questo criterio. Ⓐ**Nota sull'adattamento nazionale:** In Francia (FR), nei casi sopra citati in cui l'uso di sostanze disinfettanti è consentito, vengono utilizzati esclusivamente prodotti eco-certificati o alternative non chimiche. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta le proprie Procedure Operative Standard (SOP)[145] scritte o le procedure integrate di pulizia/igiene, identificando quali sostanze disinfettanti vengono utilizzate, dove e per quale scopo.
6.25	Tutti i prodotti in carta per uso igienico-sanitario sono certificati con un marchio di qualità ecologica (eco-label). (I) HH, CHP, SA,	**Rilevanza** I prodotti di carta per uso igienico-sanitario (tissue paper) sono ampiamente utilizzati nelle strutture ricettive e contribuiscono a un impatto ambientale elevato, a causa del consumo di materie prime, l'uso di acqua e i processi chimici di lavorazione. I prodotti in carta eco-label garantiscono che tali articoli siano approvvigionati e fabbricati in modo più sostenibile, sostenendo l'approvvigionamento responsabile e riducendo l'impronta ecologica complessiva della struttura. **Aspettative per l'implementazione** Tutti i prodotti in carta per uso igienico-sanitario utilizzati (es. asciugamani di carta, fazzoletti per il viso, carta igienica, carta per sauna, tovaglioli, carta da cucina, ecc.) sono certificati con un'etichetta ecologica riconosciuta a livello internazionale o nazionale.

[145] Vedi glossario p. 4.

	CC, R, A	Laddove i prodotti cartacei eco-label non siano disponibili sul mercato, la carta sbiancata senza cloro è accettata come alternativa, a condizione che la struttura possa documentare la mancanza di disponibilità dei prodotti certificati. La conformità al criterio viene dimostrata sulla base dei prodotti in carta acquistati durante il periodo di riferimento, utilizzando i registri d'acquisto come base per il calcolo. Il periodo di riferimento corrisponde agli ultimi 24 mesi precedenti l'audit (o agli ultimi 6 mesi per i nuovi). **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor seleziona un campione casuale[146] di 3 prodotti in carta e conferma in loco che le corrispondenti etichette ecologiche siano presenti sui prodotti selezionati, ove applicabile (metodologia C)[147]. In circostanze specifiche, qualora la struttura utilizzi carta sbiancata senza cloro a causa della mancanza di disponibilità di prodotti eco-label, deve presentare anche prove documentali dell'indisponibilità sul mercato (es. dichiarazioni dei fornitori, *screenshot*/cataloghi di distributori locali, registri di approvvigionamento che mostrino l'assenza di opzioni eco-label, ecc.).
6.26	Tutti i detersivi per lavastoviglie e i brillantanti hanno un marchio di qualità ecologica (eco-label) riconosciuto. (G) HH, CHP, SA,	**Rilevanza** I detersivi per piatti e i brillantanti possono contribuire all'inquinamento idrico e all'esaurimento delle risorse se usati in eccesso o scelti senza considerare l'impatto ambientale. Un dosaggio corretto e l'uso di prodotti eco-label riducono lo scarico di sostanze chimiche, supportano pratiche di pulizia più sicure e abbassano l'impronta ambientale complessiva delle operazioni di pulizia. **Aspettative per l'implementazione** L'uso di detersivi per piatti e brillantanti è mantenuto al minimo (utilizzando il dosaggio corretto) e tutti questi prodotti possiedono un'etichetta ecologica (*eco-label*) riconosciuta a livello internazionale o nazionale. Ciò si applica sia ai detersivi per il lavaggio a mano che a quelli per lavastoviglie ed esclude i prodotti per l'ammollo, gli agenti asciuganti e i disincrostanti. La conformità al criterio viene dimostrata in base alle quantità (in volume o peso) dei prodotti per la pulizia

[146] Vedi glossario p. 4.
[147] Vedi glossario p.4.

	CC, R, A Ⓐ	ordinaria acquistati durante il periodo di riferimento, utilizzando i registri d'acquisto come base per il calcolo. Il periodo di riferimento corrisponde agli ultimi 24 mesi precedenti l'audit (o agli ultimi 6 mesi per i nuovi). Ⓐ**Nota sull'adattamento nazionale:** In Francia (FR), questo criterio è obbligatorio. In Danimarca (DK), Finlandia (FI), Norvegia (NO) e Svezia (SE), è obbligatorio che almeno il 90% dei detergenti per piatti e dei brillantanti possieda un'eco-etichetta riconosciuta. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor seleziona un campione casuale[148] di 3 detergenti per piatti e/o brillantanti e conferma in loco che le corrispondenti etichette ecologiche siano presenti sui prodotti selezionati (metodologia C).
6.27	Tutti i detersivi per il bucato hanno un marchio di qualità ecologica (eco-label) riconosciuto. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A Ⓐ	**Rilevanza** I detergenti per il bucato contribuiscono all'inquinamento idrico e allo scarico di sostanze chimiche se non utilizzati in modo responsabile. L'ottimizzazione del dosaggio e la selezione di prodotti eco-label supportano operazioni di lavanderia più sicure e sostenibili, riducendo l'impatto ambientale e mantenendo al contempo le prestazioni di pulizia. **Aspettative per l'implementazione** L'uso di detersivi per il bucato è mantenuto al minimo, utilizzando il dosaggio corretto, e tutti questi prodotti possiedono un marchio di qualità ecologica riconosciuto a livello internazionale o nazionale. Sono esclusi i prodotti specialistici o ausiliari, come coadiuvanti del lavaggio, i detersivi per il lavaggio di mop, i detergenti per la pulizia dei tappeti, gli ammorbidenti e gli smacchiatori. Questo criterio si applica solo alla lavanderia gestita internamente. Se la lavanderia è esternalizzata, la struttura deve incoraggiare l'azienda di lavanderia a utilizzare detersivi che possiedano un marchio di qualità ecologica riconosciuto.

[148] Vedi glossario p. 4.

		La conformità al criterio è dimostrata sulla base alle quantità (in volume o peso) dei prodotti per la pulizia di ordinaria acquistati durante il periodo di riferimento, utilizzando i registri di acquisto come base per il calcolo. Il periodo di riferimento corrisponde ai 24 mesi precedenti l'audit (o agli ultimi 6 mesi per i nuovi candidati). Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Finlandia (FI), Francia (FR), Norvegia (NO) e Svezia (SE), questo criterio è obbligatorio. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor seleziona un campione casuale[149] di 3 detersivi per il bucato e conferma in loco che i corrispondenti marchi eco-label siano presenti sui prodotti selezionati (metodologia C).
6.28	Per la pulizia ordinaria vengono utilizzati prodotti chimici concentrati e sistemi di diluizione sicuri. (G) HH**,** CHP, SA, CC, R, A (G)	**Rilevanza** L'uso di prodotti chimici per la pulizia concentrati aiuta a ridurre i rifiuti da imballaggi in plastica, ad abbassare le emissioni legate al trasporto e a migliorare la precisione del dosaggio. La diluizione in loco garantisce che venga utilizzata solo la quantità necessaria di prodotto, riducendo l'uso eccessivo di sostanze chimiche e il relativo impatto ambientale, promuovendo al contempo l'efficienza operativa e la sicurezza del personale contro l'esposizione. **Aspettative per l'implementazione** I prodotti chimici utilizzati per la pulizia ordinaria (es. giornaliera, ogni 2 giorni, dopo la partenza degli ospiti, ecc.) vengono ricevuti in forma concentrata e diluiti in loco. I prodotti per la pulizia dovrebbero preferibilmente essere forniti in sistemi a circuito chiuso che prevengano il contatto diretto con le sostanze chimiche e le fuoriuscite. La struttura dispone di un sistema di diluizione[150] efficace e sicuro per prevenire l'uso eccessivo di sostanze chimiche e garantire una corretta calibrazione per una pulizia efficace ed efficiente. I sistemi di dosaggio automatico (diluizione) sono preferibili. I sistemi manuali controllati sono accettabili laddove garantiscano una diluizione accurata e riducano al minimo l'esposizione (es. sistemi a pompa sigillati/dosati senza contatto).

[149] Vedi glossario p. 4.
[150] Vedi glossario p. 4.

		I formati in pastiglie (solidi) sono accettati per la pulizia ordinaria, in particolare nelle strutture più piccole prive di sistemi di dosaggio, a condizione che vengano utilizzati secondo le istruzioni di diluizione del produttore e sciolti in contenitori ricaricabili, ove possibile. Il personale addetto alle pulizie e alla lavanderia è informato sul corretto utilizzo e dosaggio dei prodotti. Nei casi specifici in cui sia necessario il dosaggio manuale, il personale che manipola manualmente le sostanze chimiche riceve una formazione[151] documentata sull'uso corretto e sulla sicurezza. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la documentazione del fornitore o del prodotto (es. schede informative del prodotto, schede tecniche o registri di acquisto) che confermi che i prodotti per la pulizia ordinaria siano acquistati in forma concentrata o in formato concentrato solido/pastiglie. In circostanze specifiche, laddove si utilizzi il dosaggio manuale, la struttura presenta anche i registri di formazione sulla sicurezza e sulla manipolazione dei prodotti chimici per il personale interessato. Un'ispezione visiva conferma la presenza di un sistema di diluizione efficace, funzionale e calibrato secondo le istruzioni del produttore.
6.29	Tutti i prodotti cosmetici possiedono un marchio di qualità ecologica (eco-label) riconosciuto a livello nazionale o	**Rilevanza** I prodotti cosmetici possono contribuire all'inquinamento chimico e aumentare l'impronta ambientale della struttura. Selezionando prodotti eco-label, le strutture riducono l'uso di ingredienti nocivi, supportano formulazioni più sicure e promuovono pratiche di produzione sostenibili. **Aspettative per l'implementazione** Tutti i prodotti cosmetici (sapone, gel doccia, shampoo, lozione e balsamo) utilizzati dalla struttura possiedono un marchio di qualità riconosciuta a livello nazionale o internazionale. Ciò si applica ai prodotti presenti nei bagni delle camere degli ospiti, nelle aree del personale e nelle aree comuni.

[151] Vedi glossario p. 4.

	internazionale. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	Oltre al possesso di un marchio eco-label, si raccomanda vivamente che i prodotti cosmetici siano privi di parabeni e non contengano *Sodium Lauryl Sulphate* (SLS) o olio di palma non sostenibile. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor seleziona un campione casuale[152] di 3 prodotti cosmetici e conferma in loco che i corrispondenti marchi eco-label siano presenti sui prodotti selezionati (metodologia C).
6.30	Vengono utilizzati metodi di pulizia a ridotto contenuto di sostanze chimiche o privi di sostanze chimiche. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** I detergenti chimici tradizionali possono danneggiare gli ecosistemi, ridurre la qualità dell'aria interna e comportare rischi per la salute del personale e degli ospiti se usati in eccesso o applicati in modo improprio. Adottando metodi di pulizia a ridotto contenuto di sostanze chimiche o privi di sostanze chimiche, le strutture riducono significativamente la propria impronta ambientale e migliorano la sicurezza sul posto di lavoro, mantenendo al contempo elevati standard igienici. **Aspettative per l'implementazione** La struttura utilizza metodi di pulizia a ridotto contenuto di sostanze chimiche o privi di sostanze chimiche che riducono al minimo o eliminano la necessità di agenti chimici per almeno 1 area, attività o servizio definito, su base regolare (es. giornaliera o settimanale). Questi metodi possono includere l'uso di acqua deionizzata, pulizia con acqua ad alta pressione, pulizia a vapore o altre alternative efficaci che riducano la dipendenza dai prodotti tradizionali a base chimica. Questo criterio si applica specificamente alla pulizia delle superfici generali in aree quali spazi pubblici, camere degli ospiti o strutture congressuali. Le cucine, i servizi igienici, le piscine e le aree spa sono esenti da questo criterio a causa delle specifiche normative igienico-sanitarie. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la propria Procedura Operativa Standard *(SOP)*[153] scritta per la pulizia regolare nell'area, attività o servizio pertinente, dimostrando l'uso di metodi a ridotto contenuto di sostanze chimiche o priva di esse.

[152] Vedi glossario p. 4.
[153] Vedi glossario p. 4.

		In alternativa, un'ispezione visiva conferma la presenza di attrezzature per la pulizia a ridotto contenuto di sostanze chimiche o priva di esse.
6.31	Vengono utilizzati esclusivamente prodotti privi di fragranze e profumi per il lavaggio, la pulizia o la cura delle camere. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** I prodotti contenenti fragranze contribuiscono all'inquinamento dell'aria interna, aumentano il rischio di reazioni allergiche e introducono composti chimici non necessari nell'ambiente. Utilizzando prodotti privi di fragranze e profumi nelle pratiche di pulizia e lavaggio ordinario, le strutture proteggono la salute degli ospiti e del personale, riducono la propria impronta chimica e favoriscono un'atmosfera interna più sicura. **Aspettative per l'implementazione** La struttura non utilizza alcun prodotto per il lavaggio, la pulizia o la cura delle camere che contenga fragranze o profumi, inclusi spray, detersivi e detergenti per superfici. Questo criterio si applica a tutte le aree della struttura (comprese le camere degli ospiti, le lavanderie, le aree pubbliche e le sale conferenze), sia nel caso in cui il personale della struttura si occupi direttamente del lavaggio e della pulizia, sia nel caso in cui il lavoro sia affidato a una ditta esterna. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor seleziona un campione casuale[154] di 3 prodotti utilizzati per il lavaggio, la pulizia e la cura delle camere e conferma in loco che non siano indicate fragranze o profumi sui prodotti selezionati (metodologia C). In circostanze specifiche, laddove il lavaggio e la pulizia siano esternalizzati, la struttura presenta una dichiarazione della ditta esterna che confermi che i prodotti di lavaggio/pulizia utilizzati non contengono fragranze o profumi.

[154] Vedi glossario p. 4.

7. AMBIENTE ABITATIVO Ambiente Interno, Protezione della Biodiversità		
Ambiente Interno		
N.	**Criterio**	**Note esplicative**
7.1	Le aree interne del ristorante sono per non fumatori e tutte le altre aree comuni sono per non fumatori o dispongono di aree fumatori chiaramente separate (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Per proteggere la salute e il comfort degli ospiti e del personale, e per ridurre l'inquinamento dell'aria interna e gli impatti ambientali derivanti dal fumo o dallo svapo, tutti i ristoranti al chiuso sono per non fumatori e le aree comuni della struttura sono mantenute come zone per non fumatori o dotate di zone per non fumatori chiaramente separate. L'adozione di chiare politiche contro il fumo migliora la qualità dell'aria interna, previene l'esposizione al fumo passivo e sostiene un ambiente più sano per tutti. **Aspettative per l'implementazione** Le aree interne dei ristoranti sono per non fumatori. Tutte le altre aree comuni sono per non fumatori, oppure la sezione per non fumatori (sia al chiuso che all'aperto) è chiaramente separata fisicamente dalla sezione per fumatori, in modo che le persone sedute nella sezione per non fumatori non siano colpite dai fumatori. La separazione fisica può includere barriere strutturali (es. pareti, schermi, recinzioni), una zona fumatori fissa e chiaramente delimitata a una distanza appropriata, o altre misure che impediscano ai fumatori di sedersi o sostare direttamente adiacenti agli ospiti non fumatori. Le sezioni per non fumatori e per fumatori sono contrassegnate chiaramente con segnali in modo facilmente comprensibile. La struttura fornisce inoltre posacenere o contenitori per lo smaltimento delle sigarette sicuri dal punto di vista antincendio e chiaramente contrassegnati nelle aree fumatori designate. Si raccomanda che l'area per non fumatori sia più grande dell'area per fumatori. **Evidenze per l'audit**

		Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma che: • non è consentito fumare in tutti i ristoranti al chiuso; • tutte le altre aree comuni sono per non fumatori o, laddove siano presenti entrambe le opzioni, esiste una separazione fisica e segnali che indichino le parti per fumatori e non fumatori delle aree pubbliche; • Tutte le aree fumatori designate siano dotate di posacenere o contenitori per sigarette e che questi siano utilizzati correttamente; ciò significa che l'area circostante deve essere priva di mozziconi di sigaretta. Se sono presenti residui di sigarette, la struttura deve implementare una formazione[155] o altre misure per garantire l'uso e la manutenzione corretti dell'area fumatori.
7.2	Tutte le sale riunioni e le camere degli ospiti sono per non fumatori. (I) HH, CHP, SA, CC, A Ⓐ	**Rilevanza** Gli ambienti interni per non fumatori riducono i rischi per la salute, prevengono l'esposizione al fumo passivo e aiutano a mantenere le strutture per gli ospiti pulite e confortevoli. Garantire che le camere degli ospiti e le sale riunioni siano prive di fumo favorisce la soddisfazione degli ospiti e riduce gli odori e i residui che possono accumularsi a causa del fumo al chiuso. **Aspettative per l'implementazione** Tutte le camere degli ospiti e le sale riunioni sono per non fumatori. Nei paesi in cui ciò non sia fattibile a causa di requisiti legislativi o culturali, le sale riunioni rimangono per non fumatori senza eccezioni e almeno il 75% delle camere degli ospiti è per non fumatori. In tali casi, si raccomanda vivamente di collocare le camere per fumatori in un'area fisicamente distinta, come un'ala o un piano diverso della struttura, per garantire che non vi siano impatti negativi sugli ospiti nelle aree/camere per non fumatori (ad esempio, attraverso il passaggio di fumo sui balconi). Viene inoltre garantito che tutte le camere per fumatori siano arieggiate a sufficienza (almeno 1 ora) prima dell'arrivo di nuovi ospiti. Le aree con camere per fumatori e non fumatori sono chiaramente contrassegnate con segnali facilmente comprensibili e la struttura sviluppa un piano per garantire che il 100% delle camere diventi per non fumatori. La struttura fornisce inoltre posacenere o contenitori per lo smaltimento delle sigarette chiaramente contrassegnati e a prova di incendio nelle aree designate per i fumatori.

[155] Vedi glossario p. 4.

		Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Belgio (BE) e Svezia (SE), tutte le sale riunioni e le camere degli ospiti sono per non fumatori senza alcuna eccezione. **Evidenze per l'audit** Durante l'ispezione visiva, l'auditor conferma che tutte le camere degli ospiti e le sale riunioni siano per non fumatori. In circostanze specifiche nei paesi in cui ciò non sia fattibile a causa di requisiti legislativi o culturali, la struttura presenta: • documentazione (es. una panoramica o un inventario delle camere) che dimostri che tutte le sale riunioni e almeno il 75% delle camere siano per non fumatori; • prova di un piano di progressione verso il 100% di camere per non fumatori. In tal caso, un'ispezione visiva conferma la presenza di una chiara separazione fisica tra camere per fumatori e camere non fumatori, supportata da segnaletica visibile, e aree designate per fumatori dotate di posacenere o contenitori antincendio, con l'area circostante priva di mozziconi.
7.3	La struttura ha una policy per il personale relativa al fumo durante l'orario di lavoro. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Per proteggere la salute e il comfort del personale e degli ospiti, è importante che il fumo durante l'orario di lavoro sia regolamentato attraverso una chiara policy interna. Policy definite e aree fumatori designate contribuiscono a garantire che i non fumatori non siano esposti al fumo passivo e che venga fornito un ambiente di lavoro sicuro e sano. **Aspettative per l'implementazione** Le aree per il pubblico e per il personale sono per non fumatori. Laddove sia consentito al personale di fumare, l'esercizio dispone di una policy per i dipendenti relativa al fumo durante l'orario di lavoro. La policy include regolamenti su quando e dove il personale può fumare e si applica a tutti i tipi di sigarette e pipe. Il personale è autorizzato a fumare solo in aree chiaramente separate fisicamente, in modo che il fumo non abbia alcun impatto negativo sugli ospiti o sul personale nelle aree/camere per non fumatori. La struttura fornisce inoltre posacenere o contenitori per lo smaltimento delle sigarette chiaramente contrassegnati e a prova di incendio nelle aree designate per i fumatori. Si raccomanda vivamente di rafforzare gradualmente la policy antifumo, ad esempio limitando progressivamente il fumo durante l'orario di lavoro. Si raccomanda inoltre che la struttura organizzi

		annualmente una formazione[156] di sensibilizzazione per il personale sui danni alla salute e all'ambiente causati dal fumo. Nei paesi in cui esiste una legislazione che regola il fumo nelle aree pubbliche e del personale, la struttura rispetta tali requisiti in ogni circostanza. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la propria politica scritta sul fumo per il personale, incluse le informazioni su quando e dove è consentito fumare durante l'orario di lavoro e come la struttura garantisce che ciò non costituisca un rischio per la salute o un fastidio per i membri del personale e per gli ospiti non fumatori. Un'ispezione visiva conferma la presenza delle aree fumatori designate per il personale, la loro effettiva separazione fisica e l'assenza di impatto su ospiti e personale non fumatori.
7.4	La qualità dell'aria interna in almeno 2 aree della struttura è monitorata almeno una volta all'anno. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** La qualità dell'aria interna influisce direttamente sulla salute, sul comfort e sul benessere del personale e degli ospiti. Un monitoraggio regolare aiuta a identificare tempestivamente inquinanti e problemi di ventilazione, garantendo un ambiente interno sicuro e sano e prevenendo rischi a lungo termine come problemi respiratori, crescita di muffe o esposizione a sostanze chimiche. **Aspettative per l'implementazione** La qualità dell'aria interna nella struttura viene monitorata regolarmente (inclusi i centri benessere, le piscine e gli spazi tecnici sotterranei). Un sistema di monitoraggio periodico (almeno una volta all'anno) è installato in almeno 2 aree della struttura. La scelta delle aree da monitorare deve considerare quelle più a rischio di esposizione a una scarsa qualità dell'aria. I parametri monitorati includono almeno 3 della seguente lista, a seconda del contesto locale e dei rischi identificati: a) il numero di ricambi d'aria all'ora;

[156] Vedi glossario p. 4.

		b) temperatura e umidità relativa, per prevenire la crescita di muffe; c) anidride carbonica (CO_2); d) composti organici volatili (COV), che sono emissioni comuni provenienti da mobili[157], arredi[158] e attrezzature (FF&E), detergenti, deodoranti per ambienti e fragranze sintetiche; e) particolato ($PM_{2,5}$ o PM_{10}) derivante da polvere aerodispersa, fumo o inquinamento esterno; f) radon, specialmente nelle aree interrate (in base alla geologia e alle normative locali); g) ossidi di azoto (NOx), principalmente nelle cucine, nei garage o in aree vicine al traffico. Vengono seguite le legislazioni/normative locali e nazionali; i valori monitorati non devono superare i limiti specificati dagli standard nazionali o internazionali (es. linee guida OMS, limiti di sicurezza sul lavoro). Se i valori limite vengono superati, vengono intraprese azioni correttive privilegiando soluzioni a basso impatto ed efficienti dal punto di vista energetico (es. ventilazione degli ambienti tramite apertura regolare delle finestre, modifica delle impostazioni della ventilazione, installazione di purificatori d'aria o dispositivi di sanificazione e uso di piante purificatrici d'aria, ove opportuno, ecc.). In caso di sostituzione di FF&E (mobili e arredi), viene data priorità alle opzioni a basse emissioni, evitando tuttavia la sostituzione anticipata prima della fine del ciclo di vita. Per i prodotti di consumo, come detergenti, si raccomanda il passaggio a opzioni a basso contenuto di VOC o prive di fragranze al momento del riassortimento. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la documentazione attestante i risultati del monitoraggio della qualità dell'aria interna. In circostanze specifiche, qualora i valori limite siano stati superati, vengono presentate le azioni correttive intraprese.
7.5	Elementi autentici della	**Rilevanza** Per salvaguardare il patrimonio culturale e sostenere la sostenibilità sociale, la struttura integra materiali,

[157] Vedi glossario p. 4.
[158] Vedi glossario p. 4.

	cultura locale sono integrati nella gestione o in occasione di lavori di ristrutturazioni o costruzione. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	tradizioni e conoscenze locali autentiche nelle proprie operazioni o nelle strutture fisiche. Ciò rafforza l'identità della comunità, rispetta il patrimonio locale e garantisce che lo sviluppo valorizzi, anziché erodere, il tessuto culturale della destinazione. **Aspettative per l'implementazione** La struttura integra pratiche e materiali sostenibili e localmente appropriati nelle proprie operazioni o in occasione di lavori di ristrutturazione o costruzione. L'attenzione è rivolta al rispetto e all'integrazione di aspetti autentici della cultura locale tradizionale o contemporanea, del patrimonio sociale o culturale, dell'artigianato locale, dell'espressione artistica o delle tradizioni di design rilevanti a livello regionale. Viene valorizzato sia il patrimonio materiale (es. materiali, metodi di costruzione) sia quello immateriale (es. conoscenze tradizionali, espressioni culturali), con particolare attenzione al bilanciamento tra la sostenibilità ambientale dei lavori di ristrutturazione o costruzione e i benefici per il patrimonio culturale e sociale. La struttura è incoraggiata a coinvolgere e utilizzare l'istruzione, le conoscenze e le competenze locali in relazione all'uso di materiali, tecnologie e strumenti per la ristrutturazione o la costruzione sostenibile. Laddove vengano utilizzate espressioni culturali, la struttura richiede conferma a organizzazioni locali competenti o esperti affinché l'uso sia appropriato e rispettoso. La struttura rispetta sempre la legislazione e le normative nazionali e locali in relazione alla ristrutturazione o alla costruzione di nuovi edifici. Viene considerata anche la resilienza dei materiali e delle opere edilizie, garantendo che le pratiche non solo rispettino il patrimonio, ma migliorino anche la durata e la sostenibilità a lungo termine. Tuttavia, questo criterio si concentra sugli aspetti di sostenibilità culturale e sociale della presenza fisica e delle pratiche operative della struttura; la sostenibilità ambientale (es. efficienza energetica, risparmio idrico) è trattata separatamente. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta*:* • evidenza della pertinenza dei materiali o delle pratiche utilizzate per la cultura locale, e per il patrimonio sociale o culturale;

		• riferimenti a cooperazioni o consultazioni con esperti locali, artigiani, organizzazioni culturali o gruppi comunitari, ove applicabile; • fotografie, piani di progettazione, descrizioni dei fornitori o dichiarazioni scritte che mostrino come il patrimonio culturale o le conoscenze locali siano stati integrati nelle operazioni, nelle ristrutturazioni o nei lavori di costruzione; e • una breve dichiarazione (ad es. dalla struttura o dagli esperti consultati) che confermi che gli elementi culturali siano stati utilizzati in modo appropriato e rispettoso.
7.6	Gli impatti sull'ambiente e sulla biodiversità vengono valutati e affrontati prima di ogni nuovo sviluppo, espansione o importante lavoro di costruzione/ristrutturazione. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Per ridurre al minimo l'impatto ambientale dell'uso del suolo e sostenere la biodiversità, la salute del suolo e i cicli naturali dell'acqua, la struttura garantisce che sia i nuovi sviluppi che i progetti di ristrutturazione siano pianificati e implementati considerando gli ecosistemi locali, la continuità ecologica (principi di infrastruttura verde, blu e marrone, dove la continuità del suolo è riconosciuta per il suo ruolo nel mantenimento della biodiversità) e la salute ambientale. **Aspettative per l'implementazione** Prima di ogni nuovo sviluppo, espansione o importante lavoro di costruzione/ristrutturazione[159], la struttura dimostra come i potenziali impatti sull'ambiente e sulla biodiversità siano stati valutati e affrontati. Ciò avviene solitamente sotto forma di una valutazione ecologica (es. valutazione di impatto ambientale, studio sulla biodiversità o equivalente) richiesta dalle autorità nazionali o regionali. In tal caso, la struttura segue tale processo e ne conserva la documentazione. Laddove tali valutazioni non siano richieste dalle autorità o non affrontino esplicitamente la biodiversità, la struttura documenta come sono stati considerati la biodiversità (es. preservando le aree vegetate, evitando danni alle specie e agli habitat locali e mantenendo i corridoi ecologici esistenti nel sito), il suolo e gli impatti sul ciclo dell'acqua. Ciò può includere la consultazione con esperti (es. gestori di aree protette, agenzie ambientali/ONG o consulenti certificati) o l'uso di mappe della biodiversità e strumenti di pianificazione disponibili pubblicamente. Per tutti i progetti, la struttura dà priorità all'uso di superfici permeabili o non sigillate (es. ghiaia, pavimentazione drenante, copertura del suolo vegetata). Le superfici sigillate (es. asfalto, cemento) vengono evitate ove possibile. Se il loro uso è giustificato da motivi tecnici o di sicurezza, vengono implementate misure

[159] Vedi glossario p. 4.

		compensative come giardini della pioggia (*rain gardens*), zone di infiltrazione o zone cuscinetto vegetate. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la documentazione della valutazione ecologica o del processo equivalente eseguito dalla struttura o da esperti esterni per nuovi sviluppi, espansioni o grandi lavori di costruzione/ristrutturazione. In circostanze specifiche, laddove siano presenti superfici sigillate, un'ispezione visiva conferma che esse siano giustificate da motivi tecnici o di sicurezza e che siano state predisposte misure compensative (es. giardini della pioggia, zone di infiltrazione, buffer vegetati).
7.7	Vengono utilizzati materiali sostenibili per i lavori di ristrutturazione o costruzione iniziati e/o completati negli ultimi 24 mesi. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** I lavori di ristrutturazione e costruzione nel settore dell'ospitalità possono influenzare significativamente l'ambiente attraverso la scelta dei materiali edilizi, che hanno un impatto sul consumo energetico, sulle emissioni, sui rifiuti e sulla qualità dell'aria interna. Dando priorità a materiali sostenibili, a basso impatto e durevoli, le strutture riducono i danni ambientali, proteggono la salute umana e promuovono un uso più responsabile delle risorse. **Aspettative per l'implementazione** Per le ristrutturazioni o i lavori di costruzione effettuati negli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o 6 mesi (per i nuovi candidati), la struttura dimostra l'uso di materiali edili e di finitura sostenibili. La struttura garantisce che almeno 2 tipologie di materiali utilizzati nei lavori (ad es. pitture/rivestimenti/vernici; legno e materiali vegetali; pavimentazioni; isolamento; adesivi/sigillanti; altri materiali pertinenti) soddisfino i requisiti di prodotto sostenibile elencati di seguito. Ciò si applica a pitture, rivestimenti, vernici, legno, pavimentazioni, materiali isolanti, adesivi, sigillanti e altri prodotti utilizzati nei lavori. I prodotti sostenibili accettati includono: a) pitture e rivestimenti con eco-label riconosciuti a livello nazionale o internazionale e/o con emissioni di VOC basse e verificate, privi di metalli pesanti; b) legno e materiali vegetali dotati di certificazioni riconosciute, che garantiscono pratiche di raccolta sostenibile e, ove possibile, approvvigionamento locale; e/o c) pavimentazioni, materiali isolanti, adesivi, sigillanti e altri prodotti da costruzione/ristrutturazione con

		eco-label riconosciuti, basse emissioni chimiche o contenuto riciclato. I prodotti utilizzati devono rispettare la normativa nazionale, e la selezione deve essere basata sulla minimizzazione dei rischi per la salute degli occupanti e dei lavoratori, riducendo al contempo l'impatto ambientale. Si raccomanda, laddove sicuro, idoneo all'uso e con impatti a lungo termine ragionevolmente valutabili, di dare priorità a materiali di seconda mano o riciclati per ridurre l'uso di risorse e i rifiuti. Tuttavia, alcuni materiali (ad es. isolamento, prodotti ignifughi) potrebbero non essere adatti al riutilizzo o al riciclaggio a causa di requisiti di sicurezza o di prestazione. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • un elenco dei materiali sostenibili acquistati/utilizzati per le 2 tipologie di materiali selezionate negli ultimi 24 mesi o 6 mesi (a seconda dell'anno di certificazione); e • la documentazione relativa a tali materiali (ad es. fatture, schede prodotto o certificati) che dimostri marchi di qualità ecologica (eco-label), certificazioni o altri attributi a basso impatto verificati, come sopra elencati. Laddove appropriato, un'ispezione visiva conferma la presenza di prodotti sostenibili certificati o dotati di eco-label
Protezione della Biodiversità		
7.8	L'uso di prodotti agrochimici è ridotto al minimo e rigorosamente controllato. (I) HH, CHP, SA,	**Rilevanza** Per ridurre i rischi per gli ecosistemi, la biodiversità e la salute umana, la struttura limita l'uso di prodotti agrochimici. Dando priorità ad alternative biologiche o naturali, la struttura sostiene l'equilibrio ecologico, spazi verdi più sani e una gestione del territorio più responsabile. **Aspettative per l'implementazione** L'uso ordinario di prodotti agrochimici come pesticidi (inclusi erbicidi, insetticidi, fungicidi, rodenticidi, molluschicidi, nematicidi, regolatori della crescita delle piante, defoglianti e disseccanti), fertilizzanti e regolatori della crescita delle piante non è consentito.

	CC, R, A	La struttura implementa un approccio di Gestione Integrata dei Parassiti (IPM - Integrated Pest Management) o un sistema equivalente, con la seguente gerarchia: • viene data priorità ai metodi preventivi e non chimici come il controllo meccanico delle erbe infestanti, le fiamme a gas, la gestione della salute del suolo tramite compostaggio, ecc. • se l'intervento è ancora necessario a causa di casi di chiara necessità (es. rischi legati all'igiene o alla sicurezza, o specifiche esigenze di fertilità del suolo), vengono utilizzate alternative organiche o naturali (es. fertilizzanti organici, ammendanti naturali o repellenti per parassiti approvati secondo gli standard biologici); • prodotti agrochimici come ultima risorsa: solo quando non sono disponibili alternative naturali. In questi casi, si utilizzano solo prodotti "pronti all'uso", preferibilmente a rilascio lento e applicati al massimo una volta all'anno al livello minimo possibile. L'uso del glifosato e di tutti i prodotti elencati dal *Forest Stewardship Council* (FSC) come "Pesticidi altamente pericolosi" è severamente vietato. La manipolazione dei prodotti agrochimici può essere effettuata solo da personale interno o da appaltatori esterni addestrate/abilitate a tale scopo (vedi criterio 1.21). Devono essere adottate tutte le misure di sicurezza rilevanti, come l'uso di dispositivi di protezione individuale durante l'applicazione e l'utilizzo delle schede di sicurezza con il dosaggio raccomandato. Devono essere conservati un programma annuale di applicazione del prodotto e i registri scritti dell'applicazione del prodotto (inclusi i quantitativi utilizzati). Le sostanze chimiche devono essere stoccate correttamente (vedi criterio 5.4) e i contenitori vuoti devono essere smaltiti secondo la normativa nazionale o locale vigente. Si raccomanda vivamente di far condurre da un esperto esterno un'analisi annuale del suolo per la gestione dei fertilizzanti e per monitorare nel tempo la salute del terreno. Questo criterio resta applicabile anche quando la struttura affida a un'azienda esterna la manutenzione delle proprie aree verdi[160]. **Evidenze per l'audit**

[160] Vedi glossario p. 4.

		Durante l'audit, la struttura presenta il proprio piano scritto di Gestione Integrata dei Parassiti (IPM) o un sistema equivalente, confermando che i prodotti agrochimici vengono applicati solo per reale necessità, come ultima risorsa, quando non sono disponibili alternative organiche o naturali. In circostanze specifiche, la struttura presenta: • i registri di applicazione, includendo nome del prodotto, scopo, dosaggio e frequenza, se vengono utilizzati agrochimici; e/o • la policy scritta del contractor sull'uso di agrochimici nei terreni della struttura, se la manutenzione è affidata a una ditta esterna. Durante l'ispezione visiva, ove applicabile, l'auditor controlla un campione[161] di 3 registri di applicazione confrontandoli con le pratiche osservate, per confermare che gli agrochimici siano utilizzati solo quando necessario e come ultima risorsa, in linea con l'approccio IPM della struttura (metodologia C).
7.9	Le attrezzature per la manutenzione del giardino acquistate di recente sono a trazione elettrica o manuale. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Le attrezzature da giardino tradizionali alimentate a combustibile contribuiscono alle emissioni di gas serra (GHG), all'inquinamento acustico e alla scarsa qualità dell'aria, che influenzano negativamente l'ambiente, il personale, gli ospiti e le comunità circostanti. Scegliendo attrezzature manuali o elettriche, le strutture riducono la propria impronta di carbonio, migliorano le condizioni di lavoro e promuovono una gestione più sostenibile delle aree verdi[162]. **Aspettative per l'implementazione** Tutta l'attrezzatura per la manutenzione del giardino (inclusi tosaerba, decespugliatori, soffiatori per foglie e macchinari simili) acquistata negli ultimi 24 mesi (per i rinnovi) o 6 mesi (per i nuovi candidati) è efficiente dal punto di vista energetico, a bassa rumorosità e a basse emissioni di carbonio. L'attrezzatura può essere manuale o elettrica. Per i tosaerba robotizzati, si raccomanda vivamente che non operino di notte e che funzionino solo durante le ore diurne o nelle prime ore della sera per ridurre al minimo il disturbo alla fauna selvatica.

[161] Vedi glossario p. 4.
[162] Vedi glossario p. 4.

		Questo criterio è Obbligatorio (I) per le strutture con una superficie di prato/erba fino a 4.000 m_2; per aree più grandi, è un criterio Guida (G). Questo criterio rimane applicabile anche quando la struttura affida la manutenzione delle proprie aree verdi a una ditta esterna. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta la documentazione che dimostri che l'attrezzatura per la manutenzione del giardino acquistata negli ultimi 24 o 6 mesi (a seconda dell'anno di certificazione) dalla struttura o da ditte esterne sia elettrica o manuale. In circostanze specifiche, se una ditta esterna effettua la manutenzione, viene presentata la policy scritta dell'appaltatore sull'uso di attrezzature/macchinari nei terreni della struttura in conformità con le linee guida sopra indicate.
7.10	La struttura adotta iniziative di manutenzione nelle proprie aree verdi secondo i principi della gestione ecologica. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Le aree verdi[163] migliorano l'esperienza degli ospiti e la biodiversità, ma possono causare un consumo eccessivo di acqua e impatti ambientali se gestite in modo inadeguato. Una manutenzione responsabile garantisce una vegetazione sana risparmiando risorse, preservando la qualità visiva e funzionale degli spazi esterni e sostenendo gli ecosistemi locali. **Aspettative per l'implementazione** La struttura garantisce che le aree verdi e il paesaggio ornamentale all'interno della proprietà, siano mantenuti secondo i principi della gestione ecologica. Le pratiche di manutenzione sono adattate al clima locale, al contesto ambientale e ai cambiamenti stagionali, favorendo la diversità ecologica ed evitando il disturbo alla fauna selvatica locale. L'azione (a) indicata di seguito, è sempre obbligatoria, e la struttura è incoraggiata ad adottare almeno 1 azione aggiuntiva. Esempi di azioni aggiuntive sono riportare in elenco ai punti (b)–(e):

[163] Vedi glossario p. 4.

		a) metodi di irrigazione efficienti e mirati (ad es. irrigazione a goccia, sensori di umidità, irrigazione nelle prime ore del mattino, sera o notte, soprattutto in regioni calde o aride). Le pratiche di irrigazione sono adattate al clima locale, al contesto ambientale e alla stagionalità per ottimizzare l'efficienza ed evitare inutili perdite d'acqua; b) cura della salute del suolo tramite compostaggio o pacciamatura; c) potatura, falciatura e cura delle piante programmati per ottimizzare la resilienza vegetale e ridurre il consumo di risorse, ad es. mantenendo zone di erba più alta e indisturbata dove non è necessario l'accesso; usando impostazioni più alte per i tosaerba; regolando la frequenza del taglio in base alla crescita della vegetazione e all'uso del sito. Il calendario di queste attività considera i cicli vitali della fauna locale, evitando interferenze durante periodi sensibili come le stagioni di nidificazione o riproduzione; d) utilizzo di specie vegetali adattate al territorio e resistenti alla siccità. La selezione delle specie vegetali è flessibile e contestualizzata, promuovendo la diversità ecologica includendo specie native, differenti altezze e strati vegetativi (stratificazione verticale), assicurando che i periodi di fioritura e fruttificazione siano distribuite durante l'anno per sostenere gli impollinatori e la fauna selvatica; e) gestione del movimento pedonale e veicolare per prevenire il compattamento del suolo, la perdita di vegetazione e l'erosione nelle aree sensibili (ad es. percorsi pedonali e accessi designati, limitazione dell'accesso veicolare alle zone segnate, scoraggiamento del movimento fuori sentiero tramite segnaletica o barriere naturali). Si raccomanda di esporre codici di condotta per gli ecosistemi sensibili (dune, mangrovie, foreste, aree di nidificazione di tartarughe), facendo riferimento preferibilmente a fonti ufficiali come l'UNWTO (Organizzazione mondiale del turismo) Turismo Responsabile; e/o f) prevenzione e controllo delle specie aliene invasive attraverso identificazione corretta, monitoraggio e interventi proporzionati. Il personale responsabile della manutenzione delle aree verdi è formato per riconoscere le specie invasive, a comprenderne l'impatto ecologico e ad applicare misure di controllo adeguate. A seconda della specie, le azioni possono includere prevenzione della diffusione, contenimento selettivo o monitoraggio mirato. Si utilizzano elenchi regionali e nazionali di specie invasive, banche dati o linee guida ufficiali per confermare l'identificazione, rispettando gli obblighi legali di segnalazione ove applicabili. Il criterio si applica sia al personale diretto sia al personale esternalizzato[164] o alle aziende di manutenzione del verde, incaricate dalla struttura di gestire le aree verdi.

[164] Vedi glossario p. 4.

		Evidenze per l'audit Durante l'audit, la struttura presenta fotografie o altre evidenze visive delle pratiche di manutenzione delle aree verdi[165] e/o delle installazioni (ad es. sistemi di irrigazione, pacciamatura, aiuole con piante autoctone). In circostanze specifiche, la struttura fornisce: • una breve descrizione o conferma di come le pratiche vengono effettivamente implementate (può essere inclusa nella Standard Operating Procedure (SOP)[166] esistente, ove appropriato; e/o • la policy scritta dell'appaltatore sulla manutenzione delle aree verdi nei terreni della struttura, se la manutenzione è affidata a un'azienda esterna. Durante l'ispezione visiva, e ove appropriato, l'auditor controlla a campione[167] almeno 1 area in cui vengono utilizzati metodi di irrigazione efficienti e mirati, e 1 area in cui sono implementate azioni aggiuntive di manutenzione, per confermare le pratiche di manutenzione e la salute della vegetazione.
7.11	La struttura adotta iniziative per proteggere e sostenere la biodiversità locale all'interno o intorno ai propri locali. (I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** La biodiversità è essenziale per la resilienza degli ecosistemi, le catene alimentari locali, la regolazione del clima e la salute ambientale complessiva. Migliorando attivamente la biodiversità all'interno e intorno alle proprie strutture, le aziende vanno oltre la semplice mitigazione ambientale per sostenere la rigenerazione, la protezione degli habitat e la tutela ecologica, contribuendo a un beneficio netto per la natura. **Aspettative per l'implementazione** La struttura implementa iniziative sostanziali a favore della biodiversità che promuovano le condizioni per la flora e la fauna all'interno (o nei dintorni) della struttura (vedere anche i criteri 1.2 e 1.3). Tali azioni sostengono sempre le specie locali (autoctone/indigene/endemiche/rare) e sono adattate al contesto e alle dimensioni del sito: • strutture dotate di aree verdi[168] implementano almeno 2 azioni, di cui almeno 1 realizzata nelle aree verdi della struttura; • strutture situate in aree urbane e/o prive di aree verdi: almeno 1 azione per la biodiversità.

[165] Vedi glossario p. 4.
[166] Vedi glossario p. 4.
[167] Vedi glossario p. 4.
[168] Vedi glossario p. 4.

	Ⓐ	Esempi di azioni includono: a) rinaturalizzazione (rewilding) di almeno il 10% dell'area esterna, adattato al contesto della struttura (ad es. aree naturali non gestite, spazi vegetati in evoluzione, cespugli, zone di riforestazione); b) creazione/mantenimento di aree verdi favorevoli agli impollinatori che coprano almeno il 10% dell'area esterna totale; c) creazione/mantenimento di tetti verdi e/o pareti vegetali verticali che coprano almeno il 10% della superficie del tetto o della parete; d) utilizzo di specie autoctone o adattabili al clima, non invasive per tetti verdi, pareti vegetali, giardini e altre aree esterne; e) predisposizione di condizioni favorevoli per le specie locali (ad es. casette per uccelli, hotel per insetti monospecifici, alveari, corridoi e passaggi per la fauna). Le installazioni devono essere appropriate per le specie locali, correttamente posizionate e manutenute regolarmente per garantirne l'idoneità ecologica; • f) protezione degli habitat delle specie locali (terrestri o acquatiche/marine, ad es. aree di nidificazione di tartarughe, mangrovie, barriere coralline, prati per impollinatori, legno morto e altre caratteristiche naturali) all'interno o in prossimità della struttura, riducendo al minimo luce e rumore, ciò include le aree benessere esterne situate in o vicine a habitat naturali. L'habitat deve essere identificato e le misure di protezione appropriate devono essere chiaramente attuate; g) identificazione ed eliminazione di potenziali trappole ecologiche (ad es. riempimento o copertura di cavità strutturali, spazi ristretti che potrebbero attrarre fauna in aree insicure); h) sostegno almeno una volta all'anno a associazioni locali/regionali/nazionali impegnate nella protezione della biodiversità; i) partecipazione alla rinaturalizzazione (rewilding), alla manutenzione o al ripristino di parchi locali o aree verdi pubbliche; j) Collaborazione con autorità locali/regionali/nazionali o ONG su iniziative di verde urbano (ad es. piantumazione alberi, corridoi per impollinatori, giardini sui tetti); e/o k) Ospitare o concedere spazi per seminari, eventi di sensibilizzazione o workshop di esperti sulla biodiversità. In alcuni contesti (ad es. aree urbane), gli alveari o i grandi hotel per insetti sono adatti solo in condizioni ecologiche e normative specifiche; si privilegiano piccole strutture naturali o disperse, e vanno considerate alternative prioritarie.

		Si raccomanda di coinvolgere organizzazioni o esperti esterni per progettare e implementare azioni a favore della biodiversità, basandosi sulla valutazione dei rischi e delle opportunità legate alla biodiversità e alla natura (criterio 7.12). Il criterio si applica sia ai dipendenti diretti sia al personale esternalizzato[169] o alle aziende di manutenzione del verde, incaricate dalla struttura[170]. Ⓐ **Nota sull'adattamento nazionale:** In Svezia (SE), si applica quanto segue: • gli esercizi con aree verdi ridotte (< 1000 m^2) implementano almeno 2 azioni per la biodiversità, di cui almeno 1 nelle aree verdi della struttura; • gli esercizi con aree verdi ampie (> 1000 m^2) implementano almeno 3 azioni per la biodiversità, di cui almeno 2 nelle aree verdi della struttura; • gli esercizi situati in aree urbane e/o privi di aree verdi implementano almeno 1 azione per la biodiversità. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta: • la propria Standard Operating Procedure (SOP)[171] per il supporto alla biodiversità locale; e • un registro degli interventi di biodiversità con evidenza di revisione biennale (per le strutture che richiedono il rinnovo della certificazione). In circostanze specifiche, se la manutenzione è affidata a una ditta esterna, viene presentata la policy scritta dell'appaltatore relativa alla protezione della biodiversità locale sulle aree della struttura. Durante l'ispezione visiva, ove possibile, l'auditor controlla a campione[172] almeno 1 area verde in cui sono implementate iniziative in loco, per verificare come siano state create condizioni favorevoli per la biodiversità locale o come siano protetti gli habitat delle specie locali, seguendo la metodologia A descritta nel glossario.

[169] Vedi glossario p. 4.
[170] Vedi glossario p. 4.
[171] Vedi glossario p. 4.
[172] Vedi glossario p. 4.

7.12	La struttura valuta i rischi e le opportunità legati alla biodiversità e alla natura presenti in loco. (G) HH, CHP, SA, CC, A	**Rilevanza** La comprensione dei rischi e delle opportunità legati alla biodiversità e alla natura presenti in loco è un prerequisito fondamentale per una gestione responsabile del territorio. Una valutazione strutturata aiuta a identificare i valori ecologici, le dipendenze dai servizi ecosistemici e le opportunità di intervento positivo, rafforzando le prestazioni ambientali e la resilienza della struttura. **Aspettative per l'implementazione** La struttura effettua una valutazione dei rischi e delle opportunità legate alla biodiversità e alla natura. Questa valutazione stabilisce una linea di base per la biodiversità e individua le aree di sensibilità ecologica o di potenziale miglioramento. Ciò può fungere da fase fondamentale per gli obiettivi di sostenibilità della struttura (criterio 1.2) e per il piano d'azione (criterio 1.3), e può essere implementata prima di altri criteri relativi alla biodiversità. Questa valutazione include: • l'identificazione delle specie presenti (es. alberi, arbusti, piante attrattive per impollinatori, uccelli o altra fauna visibile), principali habitat, potenziali corridoi ecologici (verdi, blu, neri), zone umide e suoli ecologicamente funzionali; • l'identificazione delle pressioni antropiche (es. pratiche di manutenzione del paesaggio, inquinamento luminoso/acustico, specie invasive, disturbo degli habitat); • l'analisi delle dipendenze dai servizi ecosistemici e dei rischi potenziali (es. impollinazione, disponibilità idrica, regolazione delle inondazioni, siccità); • le opportunità di miglioramento (es. ripristino di habitat, esperienze naturalistiche per gli ospiti); e • la preparazione di una mappatura del sito (raccomandata). La valutazione è limitata alle aree sotto il controllo della struttura, i terreni privati o pubblici circostanti sono esclusi. Le strutture con aree verdi[173] superiori a 5 ettari, si avvalgono di un esperto esterno o di una società di consulenza per eseguire la valutazione. I siti con aree verdi[174] di dimensioni inferiori, possono completare la valutazione internamente, utilizzando risorse pubbliche disponibili (es. griglie regionali/nazionali sulla biodiversità, database di specie, strumenti di mappatura pubblici o toolkit di ONG).

[173] Vedi glossario p. 4.
[174] Vedi glossario p. 4.

		Evidenze per l'audit Durante l'audit, la struttura presenta una valutazione scritta della biodiversità e dei rischi/opportunità legati alla natura (condotta internamente o da esperto esterno, a seconda della dimensione del sito) che includa tutti gli elementi richiesti, con menzione degli strumenti o riferimenti utilizzati (es. griglie regionali/nazionali sulla biodiversità, database di specie, toolkit di ONG, ecc.); In circostanze specifiche, laddove disponibile, viene presentata la documentazione visiva o la mappatura degli habitat e delle specie.
7.13	La struttura monitora gli habitat a supporto della biodiversità e le specie presenti all'interno o nei dintorni della propria struttura. (G) HH, CHP, SA, CC, R, A	**Rilevanza** Osservando e documentando regolarmente le specie e gli habitat, le strutture rafforzano l'apprendimento ecologico, coinvolgono il personale e gli ospiti in pratiche favorevoli alla natura e contribuiscono ai dati sulla biodiversità a livello nazionale e regionale. **Aspettative per l'implementazione** La struttura effettua regolarmente l'osservazione e la documentazione delle caratteristiche a supporto della biodiversità e delle specie presenti all'interno o nei dintorni della propria struttura. Questo monitoraggio ecologico include l'osservazione e la registrazione di specie, habitat e cambiamenti ecologici nel tempo. A livello della struttura, ciò include anche la valutazione dell'efficacia delle caratteristiche a supporto della biodiversità (es. tetti verdi, piantumazioni native, giardini per impollinatori, rifugi per fauna selvatica) nel sostenere la fauna locale e l'identificazione di opportunità di miglioramento. Il monitoraggio viene effettuato almeno una volta all'anno e può assumere diverse forme, tra cui: a) l'utilizzo di una semplice griglia di analisi della biodiversità da parte del personale responsabile della manutenzione delle aree verdi[175] per valutare autonomamente, una volta l'anno, quanto il sito sia favorevole alle specie locali (es. diversità della copertura vegetale, presenza di microhabitat, riduzione dei disturbi); b) la partecipazione a protocolli di *citizen science* (es. censimenti di uccelli o insetti, eventi per la giornata della biodiversità); c) il caricamento di osservazioni o foto su piattaforme pubbliche;

[175] Vedi glossario p.4.

		d) l'invio di dati a database o programmi nazionali sulla biodiversità (es. schemi nazionali di monitoraggio degli uccelli o degli impollinatori); e) l'organizzazione di escursioni naturalistiche, giornate di monitoraggio delle specie o workshop di osservazione ecologica per personale o ospiti; f) l'invito di un ecologo, una guida naturalistica, associazioni per la conservazione della natura (es. ONG locali) o consulenti ecologici privati per una valutazione formale o informale. L'obiettivo non è dimostrare risultati specifici (es. un certo numero di specie osservate), ma promuovere una abitudine al monitoraggio regolare e all'apprendimento. La conformità non si basa quindi sui risultati osservati, ma sull'impegno costante dell'esercizio nell'osservare, documentare e riflettere sulla presenza e sulla funzione della biodiversità. Si raccomanda di utilizzare cataloghi di specie nazionali o regionali, database sulla biodiversità o riferimenti internazionali (es. liste IUCN, guide all'identificazione di uccelli e impollinatori, applicazioni pertinenti) per facilitare il riconoscimento delle specie che hanno più probabilità di essere osservate nell'area. **Evidenze per l'audit** Durante l'audit, la struttura presenta le prove delle attività di monitoraggio della biodiversità svolte (es. note di osservazione interna, griglie di monitoraggio compilate, elenchi di specie, foto o *screenshot* da app/piattaforme di *citizen science*), dimostrando che le osservazioni sono state effettuate e documentate in linea con l'approccio di monitoraggio scelto.
7.14	La struttura adotta almeno 1 iniziativa nelle proprie aree verdi per promuovere pratiche alimentari sostenibili. (G) HH, CHP, SA,	**Rilevanza** I sistemi alimentari contribuiscono in modo significativo al cambiamento climatico, alla perdita di biodiversità e al consumo di risorse. Sensibilizzando e coinvolgendo gli ospiti, il personale e la comunità nelle pratiche alimentari sostenibili, le strutture contribuiscono a orientare i comportamenti verso una produzione e un consumo più responsabili, favorendo benefici ambientali e sociali a lungo termine. **Aspettative per l'implementazione** La struttura coinvolge i propri collaboratori, gli ospiti e/o la comunità sull'importanza delle pratiche alimentari sostenibili attraverso almeno 1 iniziativa di sensibilizzazione negli spazi verdi all'interno della propria struttura. Queste iniziative sono collegate ai temi della produzione alimentare, dello spreco alimentare, della biodiversità o dell'approvvigionamento locale e mirano a favorire la comprensione e l'azione.

	CC, R, A	Esempi di iniziative includono: a) un orto di frutta, erbe aromatiche o verdure: l'orto è permanente e comprende erbe e/o piante/alberi da frutto. Quando possibile, la struttura invita il pubblico o le scuole locali a visitare l'orto per scopi didattici; b) una serra, aiuole rialzate o sistemi di coltivazione in contenitori utilizzati per coltivare alimenti o piante autoctone, specialmente se abbinati a segnaletica educativa o integrati in visite guidate, workshop o attività di coinvolgimento per ospiti/personale; c) una cucina all'aperto, un'area di cottura o zona di preparazione alimentare in cui gli ingredienti provenienti dall'orto o dalla serra vengono utilizzati in esperienze interattive, come corsi di cucina, degustazioni sulla sostenibilità o pasti "dal giardino alla tavola"; d) un prato selvatico o una foresta edule (food forest) che contribuisca alla biodiversità locale e includa specie vegetali commestibili o a scopo didattico; e) altri spazi verdi progettati per sensibilizzare, come giardini con piante autoctone o adattive al clima con segnaletica interpretativa, o spazi utilizzati per workshop sulla sostenibilità o visite scolastiche; e/o f) arnie, con miele o cera utilizzati in loco. L'installazione segue linee guida ecologiche e non influisce negativamente sugli impollinatori selvatici o autoctoni. Sono gestite in collaborazione con un esperto locale o un apicoltore. Le iniziative sono chiaramente designate come parte integrante delle attività della struttura. La loro esistenza e i relativi prodotti svolgono una funzione educativa e diventano parte dell'esperienza dell'ospite (ad esempio utilizzando i prodotti per alimenti o bevande nella struttura, offrendo prodotti derivati nel negozio di articoli da regalo, coinvolgendo gli ospiti nel raccolto, ecc.) e/o sono utilizzati per i pasti del personale. Anche se uno spazio verde non è visibile agli ospiti, la struttura ne comunica chiaramente la presenza e la finalità (ad esempio con brevi video alla reception, descrizioni nei materiali informativi per gli ospiti, ecc.). La gestione dello spazio verde segue i criteri relativi all'uso di pesticidi e fertilizzanti (criterio 7.8) e alle procedure di gestione (criterio 7.10). La gestione di questo spazio e l'uso di eventuali frutti/verdure/erbe aromatiche devono rispettare la legislazione nazionale e locale in materia. Le attività agricole che generano il principale fatturato o una parte significativa del fatturato della struttura (come vigneti, oliveti ecc.) non rientrano nell'ambito di applicazione Green Key e quindi non possono essere certificate. **Evidenze per l'audit**

		Durante l’audit, la struttura presenta i registri delle iniziative, incluse i dati sulle specie coltivate (se applicabile) e le prove di come queste iniziative siano utilizzate per coinvolgere gli ospiti, il personale e/o la comunità nella educazione alimentare sostenibile. Un’ispezione visiva conferma la presenza, la permanenza e l’integrazione delle iniziative nell’esperienza complessiva della struttura.