



Ente Parco Nazionale Gran Paradiso

Fondation Grand Paradis

Convenzione per la gestione dei Centri Visitatori del Parco Nazionale Gran Paradiso

Tra

- l'Ente Parco Nazionale Gran Paradiso (di seguito per brevità "PNGP"), con sede in via Pio VII, n. 9, 10135 Torino c.f. 80002210070, nella persona del suo direttore, dott. Michele Ottino, nato a Villar Perosa il 08.08.1957, domiciliato presso la sede dell'ente, ed a ciò autorizzato in forza della carica ricoperta;
- la Fondation Grand Paradis (di seguito per brevità "FGP"), con sede presso il Villaggio Minatori, 11012 Cogne c.f. 91041100073, nella persona del suo Presidente David Follien, nato ad Aosta il 16.10.1978, domiciliato per la carica presso la sede dell'ente ed a ciò autorizzato in forza del decreto del Presidente della Regione n. 3 del 05.01.2016

Premesso, a costituire parte integrante e sostanziale del presente atto, che:

- il PNGP ha tra i suoi compiti, ai sensi delle lettere a) e c), del comma 3 dell'art. 1 della Legge 6 dicembre 1991, n. 394 di provvedere alla conservazione di specie animali e vegetali, di associazioni vegetali e forestali, di singolarità geologiche, geomorfologiche e paleontologiche, di comunità biologiche, di biotopi, di valori scenici e panoramici, di processi naturali, di equilibri idraulici e idrogeologici, di equilibri ecologici, di provvedere alla promozione di attività di educazione, di formazione e di ricerca scientifica, anche interdisciplinare, di attività ricreative compatibili, nonché di promuovere, nel rispetto delle finalità del parco e dei vincoli stabiliti dalla sua pianificazione e regolamentazione (art. 14), iniziative atte a favorire lo sviluppo economico-sociale delle collettività locali;
- FGP ha tra le sue finalità la promozione del turismo naturalistico, la promozione, sviluppo, coordinamento e gestione del complesso dei Centri Visitatori e dei centri di educazione ambientale del PNGP, la promozione, il coordinamento e la gestione di giardini alpini e arboreti, musei locali, esposizioni temporanee e centri congressi, ogni altra attività ritenuta utile ed opportuna al fine della valorizzazione delle caratteristiche naturalistiche e culturali del territorio interessato e l'informazione, offerta di servizi e diffusione di materiale e di pubblicazioni a carattere turistico;
- in data 21 gennaio 2003 è stato siglato un protocollo d'intesa tra la Regione Autonoma Valle d'Aosta e il PNGP per la collaborazione su azioni di promozione del turismo naturalistico e la valorizzazione del territorio del PNGP e delle aree ad esso contigue, che si richiama integralmente;
- con deliberazione del Commissario Straordinario n° 67 del 15 novembre 2004, il PNGP ha aderito a FGP;
- FGP gestisce i Centri Visitatori, il Giardino Botanico Alpino Paradisia e la Segreteria Turistica del PNGP (limitatamente a quest'ultima come "braccio operativo" del PNGP, vale a dire che essa svolge le attività suddette nel pieno rispetto delle indicazioni, delle scadenze e delle priorità che dal PNGP vengono espresse). Pertanto nella gestione delle attività dei centri visitatori, FGP opera *in primis* per diffondere e promuovere l'immagine dell'area protetta;

- parallelamente alla gestione dei centri visitatori, del Giardino Alpino Paradisia e della segreteria turistica di versante il PNGP e FGP sono partner per lo sviluppo di progetti congiunti, nei quali le due organizzazioni si configurano alla pari: le risorse (finanziarie e umane), l'impegno e la creatività nella progettazione, la visibilità sono al 50%, così come lo sono i risultati, i meriti e le responsabilità e gli eventuali costi che derivano dall'organizzazione di attività ed eventi concordati, anche qualora questi non venissero poi effettivamente realizzati per cause non imputabili ai due enti;
- il PNGP può' aderire, valutandolo di volta in volta, a progetti e iniziative proposti da FGP, riconoscendo un contributo finanziario che verrà erogato solo a buon fine a fronte del quale la manifestazione porterà anche l'emblema del PNGP;
- i Centri Visitatori del Parco come il Giardino Botanico Alpino Paradisia hanno la funzione di informare, sensibilizzare ed accogliere i visitatori rendendo tangibile il valore aggiunto e l'importante funzione del Parco sul territorio regionale;
- è intenzione del PNGP e di FGP disciplinare la gestione dei Centri Visitatori del PNGP di Rhêmes-Notre-Dame, Valsavarenche e Cogne prevedendo le modalità di tale gestione nonché i termini di ripartizione degli oneri da sostenere per la stessa;

si conviene e si stipula quanto segue:

Art.1 - Oggetto della convenzione

La presente convenzione disciplina la gestione dei Centri Visitatori del PNGP di Rhêmes-Notre-Dame, Valsavarenche e Cogne, di seguito chiamati "Centri Visitatori".

Art. 2 - Finalità dei Centri Visitatori

I Centri Visitatori hanno le seguenti finalità:

- illustrare l'attività e i compiti istituzionali del PNGP, le leggi e i regolamenti vigenti, le norme di comportamento e le problematiche di gestione del territorio;
- presentare il territorio dell'area protetta ai visitatori sotto il profilo naturalistico e storico-culturale;
- orientare l'utenza affinché possano realizzarsi gli obiettivi di programmazione territoriale previsti dal Piano Paesistico della Regione Autonoma Valle d'Aosta (L. R. 10 aprile 1998, n.13), dal Piano per il Parco di cui all'art. 12 della L.11 dicembre 1991, n.394 e dal Piano Pluriennale Economico Sociale per la promozione delle attività compatibili di cui all'art.14 della medesima legge;
- informare sull'offerta turistico-ricettiva comprensoriale;
- promuovere le produzioni tipiche del comprensorio del Gran Paradiso; offrire servizi all'utenza in base al piano concordato tra PNGP, FGP (accompagnamento naturalistico, siti di informazione e di approfondimento tematico, ecc.);
- offrire supporto alle manifestazioni scientifiche e culturali promosse dal PNGP, da FGP e dagli Enti costituenti la Fondazione;
- commercializzare e distribuire materiale promozionale di FGP, del PNGP e degli enti costituenti FGP sulla base di appositi accordi;
- offrire supporto alle iniziative per la promozione economica e sociale di cui all'art.14 della Legge 394/91 che restano, s'intende, sotto l'egida del PNGP e rispettando le sue finalità.

Art. 3 - Obiettivi congiunti della gestione

Il PNGP e FGP condividono gli obiettivi di una gestione qualificata delle strutture informative, pertanto curano attentamente, ciascuno per i propri compiti, la qualità dell'attività erogata dalle società o dal personale appositamente incaricato. Un alto livello di qualità si esprime:

- nella capacità di accoglienza cordiale e assistenza al visitatore;
- nella conoscenza e padronanza dei contenuti tematici della struttura in cui si opera;
- nella capacità di dare informazioni riguardo ad attività, servizi, iniziative e sugli altri siti gestiti da PNGP e FGP;
- nella capacità di coinvolgimento del visitatore per una vacanza attiva e partecipata a tutte le attività che vengono proposte dal PNGP e da FGP;
- nella sensibilità del saper discernere il tipo di visitatore che si ha di fronte, proponendo con il giusto linguaggio le adeguate attività;
- nel collaborare con gli enti firmatari della convenzione alla distribuzione di questionari e moduli relativi alle statistiche ed indagini che ogni anno vengono sottoposte ai visitatori, incentivandone la compilazione;
- nella capacità di accogliere informazioni e lamentele sapendole gestire con professionalità e senso di appartenenza agli enti che si rappresentano e riportandole ai diretti interlocutori (PNGP e FGP) ciascuno per le proprie competenze.

Art. 4 - Compiti del Parco Nazionale Gran Paradiso

I compiti del PNGP sono i seguenti:

- proporre a FGP la strategia di organizzazione complessiva dei Centri Visitatori affinché l'attività sia quanto più possibile omogenea su tutto il territorio del PNGP;
- assicurare l'annuale formazione del personale impiegato da FGP presso i Centri Visitatori affinché tale personale possa informare correttamente l'utenza ed essere opportunamente edotto circa i programmi annuali che il PNGP intende promuovere;
- mantenere uno stretto contatto tra i propri Servizi Tecnici e il Servizio gestione siti di FGP in modo da assicurare una corretta e diretta trasmissione delle informazioni e promozione delle attività;
- attuare iniziative culturali e scientifiche, mostre, convegni e quant'altro ritenga utile al pieno sviluppo della propria azione, della propria immagine e della propria funzione istituzionale;
- fornire il proprio materiale informativo e promozionale in quantità sufficiente e quant'altro necessario alla promozione della propria immagine istituzionale e alla corretta informazione dell'utenza;
- trasmettere a FGP il catalogo completo del materiale a logo Parco (pubblicazioni, gadget ed oggetti promozionali) che, a discrezione di FGP, potrà essere richiesto in conto deposito ed individuare un massimo di 10 codici rappresentativi dell'immagine del PNGP, che dovranno necessariamente essere presenti nei corner shop;
- proporre annualmente le attività divulgative che possono svolgersi all'interno dei Centri Visitatori attraverso la collaborazione delle Guide del Parco, dei Guardaparco o altro personale qualificato;
- concedere l'uso del proprio logo alle iniziative concordate e controllare il corretto utilizzo dal punto di vista del posizionamento grafico e dei contenuti delle attività;
- fornire feedback tempestivi e circostanziati in merito all'attività dei Centri Visitatori svolta



da FGP, in particolare in caso siano rilevate criticità;

- organizzare incontri semestrali al fine di impostare la programmazione delle attività, fissare gli obiettivi e discutere i feedback e le eventuali criticità emerse.

Art. 5 - Compiti della Fondation Grand Paradis

I compiti di FGP sono:

- stipulare appositi contratti con gli Enti proprietari dei locali ospitanti i Centri Visitatori e con i proprietari degli allestimenti al fine di assicurare l'effettiva disponibilità per l'espletamento dell'attività che vi si intende svolgere;
- garantire il corretto adempimento dei compiti affidati agli operatori per il rispetto delle finalità di cui all'art. 3;
- assicurare l'apertura annuale dei Centri Visitatori sulla base di un calendario concordato con il PNGP;
- assicurare la presenza all'interno dei Centri Visitatori di personale qualificato;
- assicurare la corretta gestione dell'attività di biglietteria;
- gestire l'attività dei corner shop al fine di presentare ai visitatori il merchandising proposto anche dal PNGP (pubblicazioni, gadget ed oggetti promozionali) ed ai sensi dell'art. 4 lettera f), predisponendo la documentazione necessaria alla commercializzazione dei gadget;
- assicurare il funzionamento e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, degli allestimenti e delle apparecchiature presenti nonché provvedere alle pratiche SIAE per quanto attiene alle manifestazioni organizzate congiuntamente o su iniziativa di FGP;
- predisporre ed attuare annualmente, in accordo con il PNGP, una adeguata azione di promozione dei Centri Visitatori nel quadro della valorizzazione delle risorse turistiche, naturalistiche e storico-culturali dello Spazio Gran Paradiso;
- garantire al PNGP, senza costi aggiuntivi, la fruizione di almeno n. 3 giornate annue di apertura per iniziative rientranti nei suoi scopi istituzionali e l'ingresso gratuito per dipendenti e ospiti del PNGP, previa comunicazione istituzionale;
- assicurare la formazione del personale impiegato presso i Centri Visitatori affinché tale personale possa informare correttamente l'utenza e garantire le conoscenze di base per illustrare correttamente il Centro Visitatori, i suoi percorsi e le tematiche in esso sviluppate.

Art. 6 - Individuazione e gestione del personale dei Centri Visitatori

PNGP e FGP concordano annualmente un piano di organizzazione complessiva dei Centri Visitatori affinché l'attività sia il più possibile omogenea su tutto il territorio del Parco, anche in relazione alle altre strutture di informazione, il Giardino Botanico Alpino Paradisia e i siti culturali.

Per la gestione dei Centri Visitatori FGP e il PNGP si avvalgono di rapporti di collaborazione con organizzazioni che operano nei settori del turismo naturalistico e dell'educazione ambientale e di operatori stagionali selezionati da FGP.

Il servizio Gestione siti di FGP è responsabile del coordinamento di tutta la gestione dell'attività dei Centri Visitatori e degli addetti in turnazione. Il servizio Gestione siti di FGP è incaricato anche dei rapporti con il Parco in merito alla gestione del sito.

FGP si impegna ad individuare il personale che opererà nelle strutture organizzando le procedure di assegnazione entro tempi ragionevoli rispetto all'inizio della stagione estiva e che consentano un'adeguata formazione/aggiornamento. Entro il 30 maggio di ogni anno FGP trasmetterà al PNGP l'elenco degli operatori: qualora nell'elenco vi siano soggetti che in passato non abbiano prestato un buon servizio, siano incorsi in richiami o abbiano avuto comportamenti lesivi dell'immagine del PNGP o di FGP, l'ente potrà esprimere parere negativo vincolante e FGP sarà tenuta a sostituire il

candidato.

Gli operatori dei Centri Visitatori sono l'interfaccia tra il pubblico e l'area protetta e FGP; si rapportano con l'utenza rappresentando il PNGP e FGP, il PNGP è di fatto la ragione per la quale i turisti si recano nell'area protetta. Al telefono gli operatori si connotano quanto più possibile come "Centro Visitatori" piuttosto che come organo gestore, per non creare confusione di immagine.

FGP può promuovere la propria immagine attraverso gli eventi e le attività di animazione organizzate autonomamente e diffuse attraverso gli operatori dei centri.

Per garantire un'attività qualificata e sempre aggiornata, gli operatori dei Centri Visitatori sono tenuti a svolgere ogni anno, prima dell'inizio della stagione estiva, le necessarie giornate di formazione/aggiornamento organizzate dal PNGP e da FGP con l'obiettivo di fornire tutte le informazioni necessarie al corretto svolgimento delle attività, ivi compresi il programma degli eventi e le tematiche di approfondimento speciale.

Gli operatori dei centri devono garantire nel rapporto con l'utenza, con il PNGP e con FGP:

- gentilezza e disponibilità;
- correttezza nei rapporti interpersonali;
- capacità di ascolto e di mediazione;
- rispetto delle opinioni dell'interlocutore;
- elasticità e capacità di adattamento ad eventuali cambiamenti organizzativi cioè tutte quelle capacità fondamentali per stabilire rapporti costruttivi, efficaci e sereni tra i soggetti interessati e per garantire servizi al pubblico qualitativamente elevati e rispondenti alle aspettative.

Rispetto alla promozione dell'immagine del Parco le attività dovranno essere svolte coerentemente con i messaggi e gli obiettivi dell'Ente. Sia l'organizzazione (FGP) sia gli operatori incaricati sono tenuti a diffondere verso l'esterno un'immagine positiva del PNGP e di FGP, pur evidenziando le problematiche in maniera oggettiva.

In particolare il personale dei centri visitatori stimolerà la conoscenza da parte dei visitatori della rete degli operatori aderenti al circuito "marchio di qualità Gran Paradiso" spiegandone la politica, gli obiettivi ambientali e l'organizzazione, incentivando la frequentazione delle strutture ricettive e della ristorazione, dei produttori e degli artigiani appartenenti al circuito e sostenendo l'immagine del PNGP in tale operazione.

Art. 7 - Calendario di apertura

Il PNGP e FGP concordano annualmente il calendario di apertura dei Centri Visitatori sulla base delle disponibilità finanziarie dei due enti e con le seguenti modalità: FGP sottopone ogni anno al PNGP contestualmente all'approvazione del bilancio preventivo da parte del Comitato Esecutivo la proposta di calendario di apertura dei Centri Visitatori per l'anno seguente; il PNGP lo valuta nella prima seduta utile dei propri organi decisionali ed esprime a FGP l'approvazione del calendario proposto o le richieste di modifica. Solo dopo l'approvazione formale il calendario potrà essere portato all'approvazione del Consiglio di Amministrazione di FGP. Eventuali aperture straordinarie dovranno essere concordate tra le parti.

Art. 8 - Gestione finanziaria

- a) FGP predispone uno strumento di programmazione economico-finanziaria triennale, limitatamente ai centri di spesa relativi ai Centri Visitatori, dove sono indicati i costi di gestione presunti e gli investimenti di ogni centro di spesa. Tale documento viene

- sottoposto al parere consultivo del Parco;
- b) Sulla base della programmazione di cui alla lettera a) FGP predispone un bilancio di previsione annuale ove le spese relative alla gestione siano chiaramente individuate quale specifico centro di spesa. In fase di predisposizione di tale bilancio il PNGP è sentito da FGP per concordare formalmente l'entità del contributo che si impegna a versare;
 - c) L'ente Parco si impegna a versare una quota pari a 5.500 euro per ciascun Centro Visitatori di competenza del PNGP a parziale copertura dei costi indiretti per la gestione dei siti stessi.
 - d) FGP predispone infine un bilancio consuntivo, limitatamente ai centri di spesa relativi ai Centri Visitatori, coerente con quanto definito al punto b) entro la fine del mese di febbraio dell'anno successivo all'esercizio in questione e predispone un documento di rendicontazione delle entrate e delle uscite relative alla gestione; tale documento viene inviato al PNGP.
 - e) Nell'ambito di tale consuntivo il 50% delle spese, al lordo dei costi sostenuti dagli altri enti soci di FGP, (consumo di acqua, riscaldamento, tributo comunale sui rifiuti e sui servizi) è a carico del PNGP, che concorre al finanziamento nei termini di cui al successivo art.9.
 - f) Le entrate derivanti dalla vendita dei biglietti di ingresso e dei biglietti cumulativi Fondation Grand Paradis Pass rimangono in capo a FGP a parziale copertura dei costi indiretti.

Art. 9 - Materiale promozionale

Il materiale promozionale del PNGP edel Giardino Botanico Alpino Paradisia così come gli articoli commercializzati, dovranno essere esposti in un'area dedicata e immediatamente identificabili. La Fondazione attraverso gli operatori ne incentiva la distribuzione e la vendita, stimolando nei visitatori la curiosità e l'acquisto.

Art. 10 - Modalità di finanziamento

Il trasferimento dell'importo di competenza del Parco, calcolato ai sensi delle lett. c) e d) dell'art.8, sarà versato a FGP come segue: il 70% nel corso del primo semestre di ogni esercizio sulla base del bilancio preventivo approvato ai sensi dell'art.8 lettere b), la restante parte entro 90 giorni successivi alla trasmissione dei bilanci consuntivi approvati secondo quanto previsto all'art. 8 lettera d). Il PNGP può non riconoscere il rimborso di eventuali somme non rispettanti le pattuizioni di cui all'art. 8 lett.b).

Art. 11 - Monitoraggio dell'attività e controllo della qualità

Il controllo delle attività svolte all'interno dei Centri Visitatori è assicurato dal personale specificatamente individuato da FGP che, sulla base delle notizie ricevute e delle visite effettuate, vigila sulla qualità dell'attività svolta e sulla corretta applicazione delle norme contenute nella presente convenzione. In caso di criticità sottopone al PNGP le problematiche di carattere operativo e i suggerimenti finalizzati all'ottimizzazione del servizio offerto.

I funzionari del PNGP si relazionano al Servizio Gestione Siti di FGP ogni qual volta necessario per fornire le istruzioni utili al miglior perseguimento delle finalità della presente convenzione.

Il Parco effettua monitoraggi sulla qualità dell'attività svolta dagli operatori e sull'attinenza degli stessi servizi alle indicazioni che sono espresse nel presente accordo. FGP si impegna quindi ad istruire gli operatori su tutto quanto viene concordato sia all'interno della convenzione, sia di volta in volta relativamente ad eventi e attività puntuali.

Art. 12 - Penali

Qualora il risultato dei monitoraggi e delle verifiche evidenzia criticità, mancanze, inadempienze, ritardi nell'espletamento dei servizi non dovuti a validi e giustificati motivi, situazioni o comportamenti scorretti da parte degli operatori che arrechino danni all'immagine del PNGP, quest'ultimo si avvarrà della possibilità di applicare una penale a FGP, proporzionalmente al danno arrecato e all'importo dell'attività affidata.

Le eventuali penali di importo conteggiato tra 1% e il 10% rispetto al costo delle giornate oggetto di inadempienza saranno applicate con la seguente procedura:

- Il PNGP notifica in forma scritta a FGP la criticità o mancanza/inadempienza riscontrata entro 10 giorni dal verificarsi della stessa; FGP verifica l'accaduto ed eventualmente giustifica l'accaduto in forma scritta entro 10 giorni dal ricevimento della notifica;
- Il PNGP, nel caso non giudichi accoglibili le giustificazioni prodotte da FGP, applicherà la penale, che verrà notificata nei successivi 10 giorni, il cui importo sarà dedotto dal contributo del Parco.

Art. 13 - Durata della convenzione

La presente convenzione ha la durata di 3 (tre) anni dalla data della sua sottoscrizione, salvo possibilità di recesso da entrambe le parti, con preavviso di almeno due mesi dalla data di scadenza annuale.

Art. 14 - DUVRI

Il PNGP attesta che non sono previsti obblighi derivanti dalla L. 03.08.07 n° 123 e dal D.LGS. n° 81 del 09.04.2008 (art. 26 comma 3 DUVRI – documento unico di valutazione dei rischi da interferenze per la cooperazione ed il coordinamento) in quanto non sono previste interferenze tra il personale del PNGP e il personale incaricato.

Art. 15 - Registrazione e spese

La presente convenzione sarà registrata solo in caso di uso ai sensi dell'art. 5 comma 2 del DPR 26.10.1972 n. 634 e successive modificazioni e integrazioni, a cura e spese della parte del richiedente.

Letto, confermato e sottoscritto.

Aosta, 11/01/2016

Il Direttore dell'Ente Parco
(Dott. Michele Ottino)



Il Presidente di Fondation Grand Paradis
(David Follien)

