



MARCHIO OPEN

DISCIPLINARE RISTORANTI

(Linee Guida per il rilascio della Certificazione Marchio Open
approvato con Delibera della Giunta Provinciale
n.1171 del 30.06.2023)

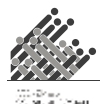


*Principato
del Consiglio dei Ministri*

Progettato e realizzato con il contributo della
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministero per le disabilità



PROVINCIA
AUTONOMA
DI TRENTO



FONDAZIONE
FRANCO DEMARCHI
IL SOCIALE COMPETENTE



tsm TRENTINO
SCHOOL OF
MANAGEMENT

trentino
marketing



Art. 1. Introduzione e scopo del documento

Il presente documento, allegato al Disciplinare per l'assegnazione del Marchio Open, presenta i requisiti atti all'ottenimento del Marchio Open per ristoranti.

Art. 2. Modalità ottenimento del Marchio Open

La procedura per richiedere ed ottenere il Marchio Open è riportata nel Disciplinare per l'assegnazione del Marchio Open.

Il Richiedente per ottenere il Marchio Open è tenuto a soddisfare:

- **I requisiti obbligatori:** criteri da soddisfare come vincolo di base - sono requisiti indefettibili e la loro mancanza comporta l'inammissibilità della Domanda di Certificazione;
- **I requisiti facoltativi:** requisiti a punteggio che il Richiedente deve soddisfare per raggiungere la soglia minima per il rilascio del marchio. Sono criteri che il Richiedente sceglie ed indica nella Richiesta di Certificazione.
- Il ristorante ottiene il marchio se la somma dei punteggi dei criteri facoltativi soddisfatti è di almeno **13** punti.

Inoltre, ai fini del rilascio del Marchio sarà condizione imprescindibile la conformità al quadro normativo applicabile in tema di accessibilità. Alla fine del presente documento sono riepilogati i principali **pre-requisiti normativi** (per completezza, si invita a fare riferimento alle norme attualmente vigenti).

Art. 3. Struttura del regolamento

Il regolamento del Marchio Open per i ristoranti è suddiviso nelle seguenti sezioni:

| | SEZIONE |
|----------|--|
| 1 | SISTEMI DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO |
| 2 | ACCESSIBILITÀ GENERALE |
| 3 | STRUTTURA ESTERNA E ACCESSO |
| 4 | SALA RISTORANTE / BAR |
| 5 | SERVIZIO RISTORANTE / BAR |
| 6 | INTERNO DELLA STRUTTURA |
| 7 | SERVIZI IGIENICI |
| 8 | FORMAZIONE DEL PERSONALE |

L'insieme dei criteri appartenenti alle sezioni sopraelencate, è complessivamente formato da **43** criteri di accessibilità, così costituiti:

- **23 criteri obbligatori**, requisiti indispensabili per l'ottenimento del marchio;
- **20 criteri facoltativi**, ciascuno associato ad un punteggio individuale. Per ottenere il marchio il ristorante deve totalizzare un punteggio minimo, come definito nel Disciplinare per l'ottenimento del Marchio Open e riepilogato al paragrafo successivo.

Ogni criterio è associato ad un codice identificativo (ID) rappresentato dal numero progressivo, per aiutare la loro identificazione nelle fasi di domanda e verifica.

Art. 4. Requisiti

| Sezione 1 SISTEMI DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO | | |
|---|--|--------------|
| ID | CRITERI | PUNTI |
| 9 | Informare i principali portatori d'interesse (clienti, personale, ecc.) dell'ottenimento del marchio Open, dandone visione all'interno della struttura attraverso: avviso, attestato o vetrofania sia sul sito e/o pagina social di riferimento (logo con link al portale di riferimento del marchio). La presente azione è intesa in accordo al Regolamento d'uso e qualora sia concesso il Marchio Open. | OBBL |
| 10 | Tutto il materiale informativo cartaceo è realizzato utilizzando un carattere tipografico chiaro di almeno 16 pt. Il materiale informativo è, inoltre, fruibile tramite QRcode o NFC per accesso a lettura tramite sintetizzatore vocale. | OBBL |
| 11 | Il sito web della struttura è accessibile secondo lo Standard WCAG 2.1 (Level A). È disponibile un tool gratuito online per effettuare la diagnosi che dovrà essere priva di "errori tecnici" per il livello A - https://mauve.isti.cnr.it/ | 2 |
| 12 | Il sito web, se presente, è responsivo, ovvero ottimizzato per una fruizione agevole per tutti i dispositivi: PC, cellulare, tablet. | 2 |
| 13 | La struttura dispone di una chat da dispositivo mobile (ad es. un numero WhatsApp dedicato) per la gestione delle relazioni con i clienti. | 2 |
| 14 | È garantita l'accessibilità linguistica al materiale informativo almeno in lingua inglese, oltre che italiana (almeno per informazioni principali presenti su sito / struttura / menu). | 2 |
| 15 | Per le informazioni principali inerenti all'orientamento e alla comprensione di una struttura/luogo, il materiale informativo è correlato da immagini che facilitino la comprensione del testo di tipo CAA - Comunicazione Aumentativa Alternativa. | 2 |

| Sezione 2 ACCESSIBILITÀ GENERALE | | |
|---|--|--------------|
| ID | CRITERI | PUNTI |
| 16 | Negli edifici sottoposti a tutela, in presenza di pavimentazione irregolare, sono previsti percorsi / corsie che consentano il transito delle sedie a rotelle. | OBBL |
| Strumenti di superamento di eventuali barriere architettoniche | | |
| 17 | Il servo-scala non percorre più di una rampa consecutivamente o presenta una sola variazione di marcia (cioè una sola curva). La portata non è inferiore a 200 kg. Si ammettono portate non inferiori ai 150 kg per gli edifici costruiti prima del 1989 o sottoposti a tutela. | OBBL |
| 18 | La piattaforma elevatrice deve avere porta con luce netta non inferiore ai 75 cm. La portata utile minima è di 200 kg. Per gli edifici costruiti prima del 1989 o sottoposti a tutela, le dimensioni non sono inferiori agli 80x100 cm e la portata non è inferiore ai 130 kg. | OBBL |
| 19 | Per gli edifici costruiti prima del 1989 o sottoposti a tutela, la cabina dell'ascensore ha dimensioni non inferiori a 80x100 cm, la zona di sbarco non è inferiore ai 120x120 cm; la porta ha dimensioni non inferiori ai 75 cm e potrà essere anche ad anta. La profondità è di almeno 100 cm. | OBBL |
| 20 | In presenza di rampe e in prossimità degli ingressi, accessi, sbarchi, ecc., per gli edifici costruiti prima del 1989 o sottoposti a tutela, sono presenti spazi con dimensioni minime non inferiori a 120x120 cm. | OBBL |
| 21 | Nella cabina dell'ascensore è presente una tastiera numerata per i piani e avviso vocale del piano. Inoltre, è presente un videocitofono con doppia vista per eventuali emergenze. | OBBL |

| Sezione 3 STRUTTURA ESTERNA E ACCESSO | | |
|--|---|--------------|
| ID | CRITERI | PUNTI |
| Parcheggi | | |
| 22 | Presenza di 1 parcheggio ogni 50 coperti a non più di 150 mt dall'ingresso. | OBBL |
| 23 | In presenza di parcheggio e percorsi privati, la pavimentazione dello stallo, e del percorso che lo collega all'ingresso, sono omogenee e permettono il transito delle carrozzine (in accordo al paragrafo "Specifiche" - art. 5 in fondo al presente documento). | 2 |
| Ingresso | | |
| 24 | Le informazioni sugli orari ed eventuali altri dati sono stampate con carattere "non graziato" (sans serif) e di dimensioni minime 16 pt e sono poste ad una altezza non superiore ai 140 cm. Preferenza font "verdana". | OBBL |
| 25 | All'esterno è presente un citofono e/o campanello posto ad un'altezza non superiore ai 140 cm. | OBBL |
| 26 | La forza applicata per l'apertura della porta d'ingresso, se manuale, non supera i 3 kg, in alternativa essa è automatizzata o servita citofono/campanello. | OBBL |
| 27 | Qualora la distanza tra porta e controporta sia inferiore ai 200 cm, la controporta non si apre verso la porta d'ingresso. | 2 |

| Sezione 4 SALA RISTORANTE E BAR | | |
|--|---|--------------|
| ID | CRITERI | PUNTI |
| 28 | Se presente un appendiabiti, parte di esso non supera un'altezza di 150 cm. | 2 |
| Ristorante | | |
| 29 | Nella sala ristorante un tavolo ogni 20 o frazione di 20 ha un'altezza sottostante non inferiore ai 70 cm e uno spazio libero sottostante profondo 50 cm. | OBBL |
| Bar | | |
| 30 | Nella sala bar un tavolo ogni 20 o frazione di 20 ha un piano d'appoggio non superiore agli 80 cm. | OBBL |
| 31 | Nella sala bar, lo spazio libero sottostante i tavolini è profondo 50 cm. | 4 |
| 32 | Nella sala bar, se non sono presenti i tavoli, parte del bancone o altro piano d'appoggio ha un'altezza non superiore ai 90 cm. | 4 |

| Sezione 5 SERVIZIO RISTORANTE E BAR | | |
|--|--|--------------|
| ID | CRITERI | PUNTI |
| 33 | Nel caso di servizio a buffet questo è raggiungibile e situato in un luogo privo di barriere. In alternativa è previsto il servizio al tavolo. Il tavolo deve avere spazio libero sottostante con profondità di almeno 50 cm | OBBL |
| 34 | Il menu è stampato con carattere visibile (16 pt) e con possibilità di fruizione tramite codice QR code o NFC. | 2 |
| 35 | Il menu è disponibile in almeno tre lingue, tra cui l'inglese | 2 |
| 36 | Il menu prevede delle proposte per vegetariani e vegani | 5 |
| 37 | Sono presenti proposte gastronomiche adatte alle intolleranze alimentari più diffuse e per soggetti diabetici. | 5 |

| Sezione 6 INTERNO DELLA STRUTTURA | | |
|--|--|--------------|
| ID | CRITERI | PUNTI |
| 38 | Negli allestimenti e tra gli arredi sono garantiti passaggi di larghezza minima di 80 cm purché esistano allargamenti che facilitino la sosta o l'inversione di marcia delle sedie a rotelle. | OBBL |
| 39 | Gli arredi non hanno forme troppo spigolose, né finiture o accessori appuntiti e sporgenti. | OBBL |
| 40 | I fruitori sono messi nelle condizioni di interagire con il personale addetto attraverso strumenti e spazi adeguati (sportelli, reception, casse, ecc.), che abbiano altezza massima di 90 cm; con altezza minima sottostante non inferiore ai 70 cm e con spazio libero sottostante profondo 50 cm. In generale, tali spazi, non sono presenti ostacoli visivi. | OBBL |
| 41 | Nelle zone aperte al pubblico, la forza applicata per l'apertura delle porte interne non supera i 3 kg. | 3 |

| Sezione 7 SERVIZI IGIENICI | | |
|-----------------------------------|--|--------------|
| ID | CRITERI | PUNTI |
| 42 | La forza applicata per l'apertura della porta del bagno non supera i 3 kg. | 3 |
| Wc e maniglioni | | |
| 43 | Il wc è dotato di un maniglione di sostegno orizzontale sul lato opposto allo spazio di accostamento ad una distanza non superiore ai 25 cm. | OBBL |
| 44 | Il wc non ha l'incavo, in alternativa l'asse ne è priva. | OBBL |
| 45 | Il wc è dotato di doccetta a lato o integrata. | 4 |
| 46 | Se il wc è posizionato in un angolo, il pulsante di scarico è a comando laterale in modo che sia raggiungibile. | 4 |
| 47 | Sono presenti 2 maniglioni di sostegno orizzontali posti ad una distanza dal wc non superiore ai 25 cm. | 5 |
| Lavabo e specchio | | |
| 48 | L'altezza del lavabo, se non regolabile, è compresa tra i 75 cm e gli 80 cm. | OBBL |
| 49 | È presente uno specchio posto ad un'altezza minima di 90 cm, in alternativa esso è reclinabile. | OBBL |

| Sezione 8 FORMAZIONE DEL PERSONALE | | |
|---|---|--------------|
| ID | CRITERI | PUNTI |
| 50 | Il referente /gestore ed il caposala sono consapevoli del Marchio Open, dei suoi principi e requisiti - avendo letto il materiale informativo messo a disposizione. Inoltre, entro un anno dall'ottenimento del Marchio, entrambi partecipano al breve corso di formazione organizzato dal Comitato Open in materia di accessibilità. | OBBL |
| 51 | Tutto il personale riceve una breve formazione in merito alla certificazione Open entro quattro settimane dall'inizio dell'attività e tutto il personale riceve un aggiornamento dei suddetti aspetti almeno una volta l'anno. | 6 |

Art. 5. Pre-requisiti Normativi

Qui di seguito sono elencate alcune prescrizioni di massima dei pre-requisiti normativi, da considerarsi quindi scritte in forma sintetica e non esaustiva.

Per la versione integrale dei pre-requisiti normativi, si suggerisce di fare riferimento al Decreto Ministeriale 14 giugno 1989, n. 236.

SISTEMI DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO

- Devono essere presenti indicazioni che facilitino l'orientamento (segnaletica verticale o orizzontale, pavimentazione differenziata cromaticamente o tattilmente per i percorsi principali, in caso di dislivelli, ostacoli, ecc).

ACCESSIBILITÀ GENERALE

- La struttura deve presentare strumenti atti al superamento delle barriere architettoniche (in accordo al paragrafo "Specifiche" - art. 5 in fondo al presente documento) che **consentano di raggiungere ciascuna tipologia di zona aperta al pubblico.**

STRUTTURA ESTERNA E ACCESSO

- La porta d'ingresso deve avere larghezza non inferiore agli 80 cm.
- Se le porte sono vetrate devono essere segnalate con adesivi visibili.

INTERNO DELLA STRUTTURA

- Corridoi ed altri percorsi devono avere larghezza non inferiore ai 100 cm purché esistano allargamenti che facilitino la sosta o l'inversione di marcia della sedia a rotelle.
- Corridoi e percorsi devono avere andamento continuo e con variazioni della pendenza ben evidenziate.
- La pavimentazione deve essere omogenea e consentire il transito agevole di carrozzine (in accordo al paragrafo "Specifiche" - art. 5 in fondo al presente documento).
- Nelle zone aperte al pubblico, la larghezza delle porte interne deve essere di almeno 75 cm.

SERVIZI IGIENICI

- Lo spazio necessario all'accostamento e al trasferimento laterale dalla sedia a ruote alla tazza w.c. deve essere minimo di 100 cm misurati dall'asse dell'apparecchio sanitario.
- L'altezza del wc deve essere compresa tra i 45 e i 50 cm inclusa l'asse.
- Deve essere presente uno spazio di accostamento frontale al lavabo di almeno 80 cm.
- Nella parte sottostante il lavabo non devono essere presenti ingombri che ne impediscano o limitino l'utilizzo.
- Deve essere presente un campanello di chiamata posizionato in prossimità del wc.

SPECIFICHE (*)

Pavimentazione interna e esterna alla struttura

- La pavimentazione degli spazi interni ed esterni può essere realizzata anche con materiali diversi (pietra, legno, etc.) purché risulti omogenea, ossia priva di gradini e dislivelli superiori ai 2.5 cm (per i quali devono essere previsti strumenti di superamento delle barriere).

Servoscala

- La piattaforma del servoscala (fatta esclusione per le costole mobili) non deve essere inferiore a 70x75 cm.
- Per il servoscala si devono prevedere barre o braccioli di protezione e bandelle o scivoli ribaltabili di contenimento sui lati della piattaforma perpendicolari al moto. Le barre, le bandelle, gli scivoli ed i braccioli durante il moto devono essere in posizione di contenimento della persona e/o della sedia a rotelle. L'accesso o l'uscita dalla piattaforma posta nella posizione più alta raggiungibile deve avvenire con uno solo scivolo abbassato. Lo scivolo che consente l'accesso o l'uscita dalla piattaforma scarica o a pieno carico, deve raccordare la stessa al calpestio mediante una pendenza non superiore al 15%.
- Sia sul servoscala che al piano devono essere previsti comandi per salita - discesa e chiamata posti ad un'altezza compresa tra 70 e 110 cm.

Piattaforma elevatrice

- Il vano corsa deve avere larghezza non inferiore agli 80 cm e profondità non inferiore ai 120 cm.
- Se le piattaforme sono installate all'esterno gli impianti devono risultare protetti dagli agenti atmosferici.
- Le piattaforme ed il relativo vano corsa devono avere opportuna protezione ed i due accessi muniti di cancelletto. La piattaforma deve essere dotata di adeguata protezione al fine di evitare la caduta nel vano corsa.
- Sia sulla piattaforma che al piano devono essere previsti comandi per salita - discesa e chiamata posti ad un'altezza compresa tra 70 e 110 cm.

Ascensore

- La cabina ha dimensione minima 110 cm x 140 cm.
- L'apertura della porta ha larghezza minima di 80 cm posta sul lato corto.
- La zona di sbarco (di entrata/uscita dall'ascensore) ha dimensioni minime pari a 150 cm x 150 cm.
- Il sistema di apertura avviene tramite porte scorrevoli automatizzate.
- La porta deve rimanere aperta per almeno 8 secondi ed il tempo di chiusura non essere inferiore ai 4 secondi. L'arresto al piano avviene con autolivellamento con tolleranza massima ± 2 cm.
- L'ascensore deve essere dotato di pulsantiera con tasti in rilievo e Braille ed inoltre di avviso sonoro.
- La pulsantiera esterna ed interna deve essere posta ad un'altezza non superiore a 140 cm.
- All'interno della cabina, oltre al campanello di allarme, deve essere presente un citofono ad altezza non superiore ai 130 cm ed una luce di emergenza con un'autonomia di 3 ore.

Rampe

- La larghezza minima della rampa deve essere di 90 cm e deve consentire il transito di una persona su carrozzina.
- In prossimità degli ingressi, accessi, sbarchi, ecc., la rampa deve avere spazio orizzontale di manovra con dimensioni minime pari a 150 x 150 cm.
- La pendenza delle rampe non supera l'8%. Si ammettono pendenze superiori per gli edifici preesistenti e/o sottoposti a tutela.

