



MARCHIO OPEN

DISCIPLINARE ESERCIZI COMMERCIALI

(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 esercizi commerciali.

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.
- L'esercizio commerciale 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 esercizi commerciali è suddiviso nelle seguenti sezioni:

	SEZIONE
1	SISTEMI DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO
2	ACCESSIBILITÀ GENERALE E ACCESSO
3	STRUTTURA ESTERNO E ACCESSO
4	INTERNO DELLA STRUTTURA
5	SERVIZI IGIENICI COMUNI
6	FORMAZIONE DEL PERSONALE

HL'insieme dei criteri appartenenti alle sezioni sopraelencate, è complessivamente formato da **37** criteri di accessibilità, così costituiti:

- **18 criteri obbligatori**, requisiti indispensabili per l'ottenimento del marchio;
- **19 criteri facoltativi**, ciascuno associato ad un punteggio individuale. Per ottenere il marchio l'esercizio commerciale 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
1	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
2	Il sito web dell'esercizio commerciale 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
3	Il sito web, se presente, è responsivo, ovvero ottimizzato per una fruizione agevole per tutti i dispositivi: PC, cellulare, tablet.	2
4	L'esercizio commerciale dispone di una chat da dispositivo mobile (ad es. un numero WhatsApp dedicato) per la gestione dei contatti coi clienti.	2
5	È garantita l'accessibilità linguistica al materiale informativo almeno in lingua inglese, oltre che italiana (almeno per informazioni principali presenti sul sito).	2
6	L'esercizio/negozio è dotato di e-commerce.	3
7	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
8	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		
9	Il servoscala non percorre più di una rampa consecutivamente o con 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
10	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
11	Per gli edifici costruiti prima del 1989 o sottoposti a tutela, la cabina dell'ascensore (se presente) 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
12	La cabina dell'ascensore, se presente, è dotata di una tastiera numerata per i piani e avviso vocale del piano. Inoltre, è presente un videocitofono con doppia vista per eventuali emergenze.	OBBL
13	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

Sezione 3 STRUTTURA ESTERNO E ACCESSO		
ID	CRITERI	PUNTI
Parcheggi		
14	Presenza di parcheggio riservato alle persone con disabilità a non più di 150 mt dall'ingresso. In alternativa presenza di parcheggio di pertinenza.	OBBL
15	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		
16	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
17	All'esterno è presente un citofono e/o campanello posto ad un'altezza non superiore ai 140 cm.	OBBL
18	La forza applicata per l'apertura della porta d'ingresso, se manuale, non supera i 3 kg, in alternativa essa è automatizzata o servita da citofono.	2
19	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 INTERNO DELLA STRUTTURA		
ID	CRITERI	PUNTI
20	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
21	Gli arredi non hanno forme troppo spigolose, né finiture o accessori appuntiti e sporgenti.	OBBL
22	I fruitori sono messi nelle condizioni di interagire con il personale addetto attraverso strumenti e spazi adeguati (sportelli, reception, portineria, casse, segreteria, 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
23	Se presente un appendiabiti, parte di esso non supera un'altezza di 150 cm.	2
24	Nelle zone aperte al pubblico, le porte interne non superano i 3 kg.	3
25	Nel camerino dedicato sono presenti ganci o ripiani tali da consentire l'appoggio dei capi in prova.	2
26	Le informazioni sui prezzi sono ben leggibili utilizzando soluzioni accessibili per ipovedenti: contrasto, dimensioni minime caratteri (almeno 16 pt = 4mm)	2

Qualora vi siano servizi igienici dislocati su più piani, i criteri indicati devono essere garantiti in almeno un bagno per piano.

Sezione 5 SERVIZI IGIENICI COMUNI		
ID	CRITERI	PUNTI
27	La forza applicata per l'apertura della porta del bagno non supera i 3 kg.	3
Wc e maniglioni		
28	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
29	Il wc non ha l'incavo, in alternativa l'asse ne è priva.	OBBL
30	È presente un campanello di chiamata posizionato in prossimità del wc provvisto di luce di segnalazione associata.	OBBL
31	Il wc è dotato di doccetta a lato o integrata.	4
32	Se il wc è posizionato in un angolo, il pulsante di scarico è a comando laterale in modo che sia raggiungibile.	4
33	Sono presenti 2 maniglioni di sostegno orizzontali posti ad una distanza dal wc non superiore ai 25 cm.	5
Lavabo e specchio		
34	L'altezza del lavabo, se non regolabile, è compresa tra i 75 cm e gli 80 cm.	OBBL
35	È presente uno specchio posto ad un'altezza minima di 90 cm, in alternativa esso è reclinabile.	2

Sezione 6 FORMAZIONE DEL PERSONALE		
ID	CRITERI	PUNTI
36	Il referente della struttura e almeno una commessa 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 Corso di formazione organizzato dal Comitato Open in materia di accessibilità.	OBBL
37	Tutto il personale riceve una formazione in merito alla certificazione Open entro - quattro settimane dall'inizio dell'attività (anche per i lavoratori stagionali) - e tutto il personale riceve la formazione 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 COMUNI (se aperti al pubblico)

In caso di edifici con superfici superiori a 250mq o nel caso di un numero superiore ai 15 dipendenti. Il servizio igienico è un prerequisito obbligatorio a livello normativo. Riferimenti normativi: DM 236/89 art. 5.5

- 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% inserire schemi e griglie. Si ammettono pendenze superiori per gli edifici preesistenti e/o sottoposti a tutela.

