

ARMONIZZAZIONE DELLA CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

di Carla SABATINI

MATERIE AZIENDALI (classi 4° e 5° Istituto tecnico dei servizi turistici e 5° ERICA) È stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale un decreto relativo alla definizione dei requisiti ritenuti indispensabili, in ambito nazionale, per ciascun livello di classificazione alberghiera. Esso sarà seguito da provvedimenti regionali di recepimento. Le Regioni e le Province autonome, ove lo ritengano opportuno, possono introdurre livelli di standard migliorativi rispetto a quelli minimi definiti a livello nazionale, e provvedono inoltre a differenziare nel dettaglio i servizi previsti, con indicazioni più aderenti alle specificità territoriali, climatiche o culturali dei loro territori. L'articolo illustra il contenuto del decreto e presenta approfondimenti relativi a un sistema di classificazione "parallelo" per il turismo russo e al nuovo sistema di classificazione alberghiera in via di attuazione in Francia.

CONTENUTO DEL PROVVEDIMENTO. Sulla Gazzetta Ufficiale n. 34 dell'11 febbraio 2009 è stato pubblicato il decreto 21 ottobre 2008, recante "Definizione delle tipologie dei servizi forniti dalle imprese turistiche nell'ambito dell'armonizzazione della classificazione alberghiera". Il decreto, emanato dal Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo e firmato dall'allora Sottosegretario alla Presidenza del Consiglio dei Ministri con delega al turismo on. Brambilla (attuale Ministro del Turismo), riprende, con alcune modifiche, uno schema di decreto sottoposto all'intesa della Conferenza Stato-Regioni nel settembre 2008, volto a istituire un unico standard di classificazione alberghiera a livello nazionale. Il decreto è composto da nove articoli, preceduti da riferimenti normativi e dalle motivazioni che hanno determinato l'emanazione del decreto stesso, e presenta in allegato un "Prospetto di definizione degli standard minimi nazionali dei servizi e delle dotazioni per la classificazione degli alberghi", con l'indicazione dei requisiti ritenuti indispensabili per ciascun livello di classificazione alberghiera (da una a cinque stelle).

Per quanto riguarda la normativa di riferimento, si sottolineano in particolare i rimandi:

- al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 settembre 2002 di recepimento dell'accordo fra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico, in cui si rinviava a successivi provvedimenti, emanati dalle Regioni e dalle Province autonome, la definizione degli standard minimi per i servizi turistici, ai fini dell'armonizzazione degli stessi sull'intero territorio nazionale;
- alla legge n. 244/2007, che prevedeva l'adozione di un decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, d'intesa con la Conferenza Stato-Regioni, per la definizione delle tipologie dei servizi forniti dalle imprese turistiche rispetto a cui vi fosse necessità di individuare caratteristiche simili e omogenee su tutto il territorio nazionale, tenuto conto delle specifiche esigenze dei contesti territoriali.

L'emanazione del decreto è stata motivata dalla «neces-

sità di assicurare maggiore competitività all'offerta turistica nazionale nel mercato globale individuando misure di promozione dell'immagine unitaria dell'offerta turistica nazionale». Il decreto definisce quindi, per ciascun livello di classificazione alberghiera (numero di stelle), gli **standard minimi nazionali dei servizi e delle dotazioni**, lasciando alle Regioni e alle Province autonome, ove lo ritengano opportuno, la possibilità di introdurre livelli di standard migliorativi rispetto a quelli minimi definiti a livello nazionale. Le Regioni e le Province autonome inoltre provvedono a differenziare nel dettaglio i servizi previsti, con indicazioni più aderenti alle specificità territoriali, climatiche o culturali dei loro territori. Gli standard minimi indicati nel provvedimento si riferiscono all'**apertura di nuovi alberghi** o alla **ristrutturazione di quelli esistenti**. Essi non sono applicabili agli interventi di costruzione e ristrutturazione di alberghi, i cui progetti siano stati presentati prima della data di entrata in vigore dei provvedimenti regionali di recepimento. *Per gli alberghi già esistenti è escluso l'obbligo di adeguamento ai requisiti strutturali.* Per essi le Regioni e le Province autonome potranno eventualmente disporre, d'intesa con il Governo, motivate differenti modalità di disciplina e di adeguamento per strutture specifiche. Non è obbligatoria l'adesione ai nuovi requisiti strutturali e dimensionali per gli alberghi che siano insediati o intendano insediarsi in edifici sottoposti a tutela e censiti dalle Soprintendenze come di interesse storico e/o monumentale, oppure sottoposti ad altre forme di tutela ambientale o architettonica, ove tali requisiti fossero in contrasto con la migliore conservazione dei valori storico-culturali degli edifici. Il termine per l'emanazione dei provvedimenti regionali di recepimento degli standard minimi per gli alberghi di nuova costruzione e per quelli sottoposti a ristrutturazione è fissato in sei mesi dalla data di pubblicazione del decreto, che è avvenuta sulla Gazzetta Ufficiale dell'11 febbraio 2009. Al momento in cui si scrive, la regione Friuli Venezia Giulia risulta aver avviato la procedura, mentre la regione Liguria ha approvato nel gennaio 2009 (quindi prima della pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del decreto del 21 ottobre 2008) un regolamento di classificazione alberghiera che tiene conto dell'intesa realizzata in sede di Conferenza Stato-Regioni nel settembre 2008.

Le Regioni e le Province autonome provvedono a definire i regolamenti e ad attribuire le competenze relative alle verifiche, al rilascio dell'attestato, alla sorveglianza periodica sulle strutture, a garanzia del mantenimento nel tempo dei requisiti che hanno consentito il riconoscimento di una specifica classificazione alberghiera; esse inoltre definiscono le procedure sanzionatorie nei confronti delle strutture non in possesso degli standard prefissati.

Al fine di accrescere la competitività a livello internazionale e di garantire il massimo livello di tutela del turista, viene istituito su base nazionale un sistema di *rating*, associabile alle stelle, che consenta la misurazione e la valutazione della qualità del servizio reso ai clienti. L'adesione dei singoli alberghi è su base volontaria.

I parametri di misurazione e valutazione della qualità del servizio turistico e i criteri e le modalità per la realizzazione del sistema nazionale di *rating* verranno definiti con un apposito atto, emanato dal Ministero del Turismo, d'intesa con le Regioni e le Province autonome e in raccordo con le associazioni dei consumatori e di categoria.

STANDARD MINIMI DEI SERVIZI E DELLE DOTAZIONI. Gli standard minimi nazionali dei servizi e delle dotazioni per la classificazione degli alberghi, riportati nel prospetto allegato al decreto, sono definiti e raggruppati, per ciascun livello di classificazione alberghiera, in tipologie di servizi e dotazioni tanto più numerose, quanto più elevato è il livello di classificazione, secondo il prospetto sotto riportato. Di seguito si riassumono alcuni dei principali requisiti previsti per ciascun livello di classificazione, mettendo a confronto gli standard relativi alle differenti classificazioni.

Per la conoscenza completa e dettagliata degli standard si rimanda alla consultazione del prospetto allegato al decreto, consultabile sul sito: www.governo.it/GovernoInforma/Dossier/requisiti_alberghi/index.html.

SERVIZIO DI RICEVIMENTO

Alberghi a una e due stelle: assicurato 12 ore su 24.
Alberghi a tre e quattro stelle: assicurato 16 ore su 24.
Alberghi a cinque stelle: assicurato 24 ore su 24.

Servizio di notte:

Alberghi a una, due e tre stelle: addetto disponibile a chiamata.
Alberghi a quattro e cinque stelle: portiere di notte.

SERVIZI ALLE CAMERE

Servizi di pulizia nelle camere:

Alberghi a una, due e tre stelle: una volta al giorno.
Alberghi a quattro e cinque stelle: una volta al giorno con riassetto pomeridiano.

Cambio della biancheria da camera:

Alberghi a una stella: una volta alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente.
Alberghi a due e tre stelle: due volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente.
Alberghi a quattro e cinque stelle: tutti i giorni salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente.

Cambio della biancheria da bagno:

Alberghi a una stella: due volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente.
Alberghi a due e tre stelle: tre volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente.
Alberghi a quattro e cinque stelle: tutti i giorni salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente.

LINGUE ESTERE

Alberghi a una e due stelle: non previste.
Alberghi a tre stelle: una lingua.
Alberghi a quattro stelle: due lingue.
Alberghi a cinque stelle: tre lingue.

SERVIZI VARI

Alberghi a una e due stelle: servizio fax e fotocopiatrice.
Alberghi a tre stelle: divise per il personale, servizio fax

TIPOLOGIA DI SERVIZI/DOTAZIONI	ALBERGHI A UNA STELLA	ALBERGHI A DUE STELLE	ALBERGHI A TRE STELLE	ALBERGHI A QUATTRO STELLE	ALBERGHI A CINQUE STELLE
Servizio di ricevimento	X	X	X	X	X
Servizio di bar			X	X	X
Servizio di prima colazione		X	X	X	X
Servizio di ristorante				X (se previsto)	X
Servizi alle camere	X	X	X	X	X
Lingue estere			X	X	X
Servizi vari	X	X	X	X	X
Locali a servizio degli alloggiati				X	X
Sale o aree comuni	X	X	X	X	X
Servizi igienici e bagni a uso comune	X	X	X	X	X
Camere	X	X	X	X	X
Dotazione dell'esercizio alberghiero	X	X	X	X	X
Dotazione delle camere	X	X	X	X	X
Dotazione dei bagni privati completi	X	X	X	X	X

e fotocopiatrice, servizio internet riservato agli alloggiati. *Alberghi a quattro stelle:* servizio di lavaggio e stiratura biancheria ospiti con consegna entro le 24 ore, divise per il personale, servizio di parcheggio assicurato dalle 8 alle 22 per almeno il 50% delle camere, servizio fax e fotocopiatrice, servizio Internet riservato agli alloggiati.

Alberghi a cinque stelle: servizio di lavaggio e stiratura biancheria ospiti con consegna in giornata, divise per il personale, servizio di parcheggio 24 ore su 24 (80% delle camere), servizio fax e fotocopiatrice, servizio internet riservato agli alloggiati.

SERVIZI IGIENICI E BAGNI A USO COMUNE

Alberghi a una stella: il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere al 40% delle camere.

Alberghi a due stelle: il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere all'80% delle camere.

Alberghi a tre, quattro e cinque stelle: il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere al 100% delle camere.

CAMERE

Per tutti gli alberghi: un **numero minimo di sette camere.**

Superficie delle camere e bagni privati

Alberghi a una, due e tre stelle: per la camera singola una superficie minima di 8 metri quadrati al netto dei bagni privati; per la camera doppia una superficie minima di 14 metri quadrati al netto dei bagni privati; per ogni ulteriore posto letto una superficie minima di 6 metri quadrati al netto dei bagni privati; per il bagno privato completo una superficie minima di 3 metri quadrati (salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali).

Alberghi a quattro stelle: per la camera singola una superficie minima di 9 metri quadrati al netto dei bagni privati; per la camera doppia una superficie minima di 15 metri quadrati al netto dei bagni privati; per ogni ulteriore posto letto una superficie minima di 6 metri quadrati al netto dei bagni privati; per il bagno privato completo una superficie minima di 4 metri quadrati (salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali).

Alberghi a cinque stelle: per la camera singola una superficie minima di 9 metri quadrati al netto dei bagni privati; per la camera doppia una superficie minima di 16 metri quadrati al netto dei bagni privati; per ogni ulteriore posto letto una superficie minima di 6 metri quadrati al netto dei bagni privati; per il bagno privato completo una superficie minima di 5 metri quadrati (salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali).

DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO

Ascensore clienti:

Alberghi a una stella: non previsto.

Alberghi a due, tre, quattro e cinque stelle: (salvo le deroghe previste da norme nazionali o regionali) obbligatorio per edifici superiori a due livelli (compresi i piani interrati qualora forniti, anche in parte, di locali a servizio degli ospiti).

Alberghi a cinque stelle: previsto anche ascensore di servizio o montacarichi.

Riscaldamento:

Per tutti gli alberghi: in tutto l'esercizio esclusi gli alberghi con apertura limitata alla stagione estiva. In tali strutture, qualora temporaneamente aperte in stagione non estiva, il riscaldamento deve essere comunque assicurato in tutte le aree dell'esercizio effettivamente utilizzate.

Impianto di condizionamento dell'aria:

Alberghi a una, due e tre stelle: non previsto.

Alberghi a quattro e cinque stelle: nei locali comuni e regolabile dal cliente nelle camere a quote altimetriche inferiori a 500 metri slm.

Dotazioni varie:

Alberghi a una, due, tre e quattro stelle: televisore a uso comune; apparecchio telefonico a uso comune.

Alberghi a cinque stelle: televisore a uso comune; apparecchio telefonico a uso comune; ingresso protetto da portico o pensilina (salvo deroghe in caso di strutture soggette a vincoli).

DOTAZIONE DELLE CAMERE

Alberghi a una stella: arredamento di base (letto con comodino o piano di appoggio per ogni posto letto, sedia o altra seduta per letto, tavolino, armadio, specchio, cestino, punto luce sul comodino); lavabo dotato di acqua calda e fredda con specchio e presa di corrente (per camere prive di servizi igienici); chiamata del personale con citofono o campanello.

Alberghi a due stelle: oltre alla dotazione prevista per gli alberghi a una stella, sgabello o ripiano apposito per bagagli.

Alberghi a tre stelle: oltre alla dotazione prevista per gli alberghi a due stelle (a esclusione del lavabo, dal momento che tutte le camere sono fornite di bagno), televisore, telefono obbligatorio con abilitazione chiamata esterna, cassetta di sicurezza (50% sul n. di camere), chiamata del personale a mezzo telefono (anziché con citofono o campanello).

Alberghi a quattro stelle: oltre alla dotazione prevista per gli alberghi a tre stelle, poltrona, rete TV satellitare, connessione a Internet, cassetta di sicurezza (100% sul n. di camere), frigobar.

Alberghi a cinque stelle: oltre alla dotazione prevista per gli alberghi a quattro stelle, misure atte a ridurre i rumori.

DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI (LAVABO, WC, BIDET, VASCA O DOCCIA)

Alberghi a una e due stelle: chiamata di emergenza; asciugamani e teli bagno in numero adeguato agli ospiti e tappetino; materiale d'uso per l'igiene della persona; cestino rifiuti e sacchetti igienici.

Alberghi a tre stelle: oltre alla dotazione prevista per gli alberghi a due e tre stelle, oggettistica d'uso per l'igiene della persona e asciugacapelli.

Alberghi a quattro e cinque stelle: oltre alla dotazione prevista per gli alberghi a tre stelle, un accappatoio da bagno a persona.

CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA PER IL TURISMO RUSSO

Dal 2009 gli alberghi italiani che aspirano ad accogliere turisti russi possono accedere a una specifica classificazione alberghiera, denominata *Russkiy Kliuch* (Chiave Russa), i cui standard sono stati definiti dai principali tour operator russi.

La richiesta di classificazione da parte degli hotel viene effettuata tramite il sito www.rusklu.com, sul quale sono reperibili anche le strutture già classificate e quelle in fase di classificazione o che hanno presentato la domanda.

L'attribuzione del numero delle "chiavi" (da 3 Russkiy Kliuch a 5L Russkiy Kliuch Luxury) è subordinata alla presenza nell'hotel di servizi dedicati al mercato russo, quali menù, materiale commerciale e sito web in lingua russa, personale che parli russo e con conoscenza delle abitudini russe, riviste e canali tv in lingua.

TABELLA GENERALE DEI LIVELLI (fonte: www.rusklu.com)

SERVIZI		LIVELLI			
		3RK ◆◆◆	4RK ◆◆◆◆	5RK ◆◆◆◆◆	5RKL ◆◆◆◆◆L
GENERALI	Materiale informativo in lingua russa (brochure, web, directory, ecc)	X	X	X	X
	Riviste nella hall	X	X	X	X
	Quotidiani	X	X	X	X
	Russian One Channel tra i canali TV	X	X	X	X
	Due canali TV russi aggiuntivi	X	X	X	X
PERSONALE	Personale con conoscenza delle abitudini russe	X	X	X	X
	1 addetto con conoscenza della lingua russa a contatto col pubblico (reception/bar/ristorante)	X	X	X	X
	2 addetti con conoscenza della lingua russa a contatto col pubblico (reception/bar/ristorante)			X	X
	Personale con conoscenza della lingua russa (24/24) per ogni funzione			X	X
	Personale servizi esterni (guida/babysitter) con conoscenza della lingua russa			X	X
CAMERA	Accappatoio e ciabatte		X	X	X
	Bollitore elettrico			X	X
	Superalcolici russi nel frigobar			X	X
	Presenza di caviale o cibi tipici russi				X

NUOVA CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA IN FRANCIA

Anche la Francia ha recentemente provveduto a riformare la propria classificazione alberghiera. La nuova griglia di classificazione è stata pubblicata sul *Journal Officiel* del 1° gennaio 2009.

La precedente modalità di classificazione risaliva al 1986 e prevedeva una gamma di alberghi da 0 a 4 stelle lusso. La nuova classificazione, ancora in via di attuazione, presenta i seguenti aspetti principali:

- la volontarietà, con i relativi costi a carico degli operatori;
- una gamma di alberghi da 1 a 5 stelle;
- una durata di 5 anni;
- la competenza dello Stato, che ne sarà il garante attraverso l'ODIT France, ente pubblico incaricato dello sviluppo del turismo.

La finalità che si persegue con la nuova classificazione è una maggiore competitività del turismo francese.

I nuovi criteri di valutazione sono molto più numerosi rispetto al passato e tengono conto dell'evoluzione della domanda negli ultimi venti anni. Tra i nuovi parametri ci sono l'accesso e la presenza sul web, l'accessibilità, lo sviluppo sostenibile, la qualità del servizio. Per l'attribuzione del numero di stelle, gli hotel devono innanzitutto rispondere a dei requisiti quali: il numero di camere, la conformità alla normativa in vigore, l'affissione delle informazioni utili ai clienti all'esterno dell'edificio; se i requisiti non sono rispettati, l'albergo non può essere classificato.

L'attribuzione del numero di stelle viene effettuata sulla base del possesso di requisiti obbligatori e requisiti opzionali (*à la carte*), ciascuno dei quali attribuisce un certo punteggio all'hotel; per ogni livello di classificazione è richiesto il raggiungimento di un determinato numero di punti, che vengono ottenuti sommando il punteggio dei requisiti obbligatori e di quelli *à la carte*.

I criteri di classificazione sono raggruppati nelle seguenti tipologie: "equipaggiamenti" (*équipements*), servizio al cliente, accessibilità e sviluppo sostenibile. Nella voce *équipements* sono inclusi requisiti relativi all'esterno dell'albergo (per esempio esistenza di un'insegna in buono stato), ai locali comuni dell'albergo (telefono, riscaldamento, aria condizionata ecc.), alle camere e ai bagni (superficie, attrezzature e mobili, presenza di televisione e radio, letti e relativi accessori, biancheria da bagno, impianti elettrici nelle camere, impianti telefonici e di comunicazione, dotazioni relative alla sicurezza o al comfort del cliente quali cassette di sicurezza, sveglia, riscaldamento, climatizzazione, percentuale di camere con bagno ecc.), a dotazioni specifiche quali parcheggio e garage, impianti sportivi all'aperto o sale giochi all'interno, ascensori ecc.

Il servizio al cliente include: qualità e affidabilità dell'informazione al cliente, trattamento della prenotazione, ricevimento e accoglienza, servizi in camera, servizi di ristorazione, prima colazione, bevande.

L'accessibilità e lo sviluppo sostenibile si riferiscono infine all'accessibilità per persone disabili e/o con mobilità ridotta e agli aspetti relativi al rispetto dell'ambiente e allo sviluppo sostenibile. Informazioni dettagliate sono reperibili sul sito www.odit-france.fr.