

LEGGE REGIONALE 3 maggio 1985, n. 26¹
Disciplina della classificazione alberghiera.²
(BUR n. 38 del 10 maggio 1985)

(Testo coordinato con le modifiche e le integrazioni di cui alla L.R. 22 novembre 2010, n. 31)

Art. 1

(Scopi della legge di classificazione alberghiera)

1. La classificazione degli alberghi e degli altri esercizi alberghieri è regolata dalla presente legge allo scopo di individuare e disciplinare le caratteristiche ed il grado di conforto dei singoli esercizi in base a requisiti di attrezzature, arredamento e conduzione che assicurino obiettivi caratteri di riconoscibilità, ai servizi di ospitalità e di ristoro da essi offerti.

Art. 2

(Esercizi alberghieri disciplinati dalla legge)

1. Negli esercizi alberghieri assoggettati alla disciplina della presente legge viene fornito servizio di alloggio in uno o più stabili con i requisiti indicati nella allegata tabella A); l'esercizio alberghiero può comprendere anche i servizi di ristorante, bar e accessori purché gestiti unitariamente ad esso.

Art. 3

(Tipi di esercizi alberghieri)

1. Gli alberghi particolarmente attrezzati per l'alloggiamento e l'assistenza delle autovetture o delle imbarcazioni possono assumere la denominazione di motel.

2. I motel, qualunque sia il numero di stelle assegnato, dovranno assicurare i servizi di autorimessa con box o parcheggio per tanti posti macchina o imbarcazione quante sono le camere degli ospiti maggiorate del 10%, nonché i servizi di primo intervento, di assistenza meccanica per turisti motorizzati, rifornimento di carburante, ristorante o tavola calda e fredda, bar.

3. Gli esercizi che, dotati dei requisiti propri degli alberghi, sono caratterizzati dalla centralizzazione dei servizi in funzione di più stabili facenti parte di uno stesso complesso ed inseriti in area attrezzata per il soggiorno e lo svago della clientela possono assumere la denominazione di villaggio albergo.

4. Gli esercizi che offrono alloggio, in unità abitative costituiti da uno o più locali, forniti di servizio autonomo di cucina e che posseggono i requisiti di cui all'allegata tabella "B" sono denominati residenze turistico-alberghiere, essi sono disciplinati dalla presente legge soltanto ai fini della loro classificazione, in relazione ai requisiti posseduti.

¹ Vedi anche la L.R. 7 marzo 1995, n. 4 che disciplina gli esercizi extralberghieri e la L.R. 11 luglio 1986, n. 28 che classifica la ricezione all'aria aperta.

² Vedi legge statale n. 135/2001 e D.P.M.C. 13 settembre 2002.

Art. 4
(Classificazione alberghiera)

1. Requisiti minimi per la classificazione sono:

- capacità ricettiva non inferiore a sette stanze;
- almeno un servizio igienico ogni 10 posti letto;
- un lavabo con acqua corrente calda e fredda per ogni camera;
- un locale ad uso comune;
- impianti tecnologici e numero di addetti adeguati e qualificati al funzionamento della struttura.

2. Gli esercizi alberghieri in base ai requisiti vengono contrassegnati con 5, 4, 3, 2 o una stella.

3. Gli alberghi classificati cinque stelle assumono la denominazione aggiuntiva "lusso" stabilita mediante legge regionale, quando siano in possesso degli standard tipici degli esercizi di classe internazionale.

4. Alle residenze turistico-alberghiere non può essere attribuita classificazione con contrassegno inferiore a due stelle.

5. L'attribuzione del numero delle stelle è effettuata sulla base del punteggio ricavato dalla somma dei coefficienti numerici corrispondenti ai singoli requisiti posseduti dall'esercizio alberghiero.

6. I requisiti, i punteggi relativi, i coefficienti numerici di ciascun requisito sono indicati rispettivamente per gli alberghi e le residenze turistico alberghiere nelle allegate tabelle A) e B) che fanno parte integrante della presente legge.

7. La classificazione è obbligatoria ed è condizione indispensabile per il rilascio della licenza di esercizio.

Art. 5
(Rilascio della licenza)

1. La licenza di esercizio deve contenere le indicazioni relative alla denominazione, alla classificazione assegnata al numero delle camere e dei letti e al periodo di apertura.

2. È fatto obbligo di esporre in modo ben visibile, all'esterno e all'interno di ciascun esercizio alberghiero, il segno distintivo corrispondente al numero delle stelle assegnate.

3. Il testo della presente legge deve essere tenuto a disposizione dei clienti presso ciascun esercizio alberghiero.

Art. 6
(Operazione della classificazione)

1. Il provvedimento di classificazione delle aziende ricettive è adottato dal Sindaco del Comune competente per territorio, che dovrà acquisire il parere dell'Ente turistico anche esso competente per territorio.

2. La classificazione prevista dalla presente legge è operante dal 1° gennaio 1985 ed ha validità per un quinquennio.
3. Fino a tale data si applicano la legge 20 dicembre 1937, n. 2651, il relativo regolamento e le successive modificazioni ed integrazioni.
4. Le operazioni relative alla classificazione sono adempiute nel secondo semestre dell'anno nel quale scade il quinquennio di validità della classificazione.
5. La classificazione viene operata in via provvisoria sulla base del progetto e degli elementi denunciati e attribuita in via definitiva secondo le modalità disciplinate dalla presente legge.
6. Non si procede a modificazioni della classificazione nell'ultimo anno del quinquennio.

Art. 7

(Denominazione degli esercizi alberghieri)

1. La denominazione di ciascun esercizio alberghiero deve evitare omonimie nello ambito territoriale dello stesso Comune.

Art. 8

(Denuncia ai fini di classificazione)

1. Chiunque richieda il rilascio di una licenza alberghiera deve preventivamente dichiarare gli elementi necessari per la classificazione.
2. Il titolare della licenza di cui all'art. 2 è tenuto ad effettuare identica dichiarazione entro il mese di giugno dell'anno nel quale scade il quinquennio di validità della classificazione.
3. I modelli di denuncia sono predisposti e distribuiti dalla Regione.

Art. 9

(Pubblicità delle deliberazioni di classificazione)

1. Entro 30 giorni dalla data di deliberazione della classificazione, l'elenco degli esercizi classificati è pubblicato nel foglio degli annunci legali di ciascuna provincia e affisso per estratto nell'Albo pretorio del Comune ove ha sede l'esercizio alberghiero interessato.

Art. 10

(Ricorsi avverso la classificazione)

1. Contro i provvedimenti di classificazione o di revisione di classifica adottati dal Comune è ammesso ricorso in opposizione.
2. Il ricorso deve essere presentato al Comune entro 30 giorni dalla data di notificazione del provvedimento impugnato

3. Su di esso il Comune decide entro 60 giorni dalla sua presentazione.

4. In caso di inerzia del Comune i poteri sostitutivi sono esercitati dalla Giunta regionale (Assessore regionale al turismo) il quale, sentito il Sindaco, adotta il provvedimento entro 60 giorni dalla richiesta.

Art. 11

(Pubblicazione degli elenchi degli esercizi classificati)

1. Effettuate le pubblicazioni degli elenchi e scaduti i termini utili per i ricorsi, l'ente preposto alle operazioni di classificazione trasmette alla Regione gli elenchi degli esercizi classificati e, separatamente, quelli degli esercizi per i quali siano stati presentati i ricorsi.

2. La Giunta regionale provvede alla pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione degli elenchi, divisi per province, contenenti le classificazioni divenute definitive.

3. Per gli esercizi alberghieri le cui classificazioni siano state impugnate con ricorso, e per gli esercizi la cui gestione sia iniziata durante il quinquennio, si provvede con elenchi suppletivi.

4. la Regione provvede, altresì, all'invio degli elenchi degli esercizi classificati all'Ente nazionale italiano per il turismo per la pubblicazione nell'annuario degli alberghi d'Italia.

Art. 12

(Provvedimenti d'ufficio per il mutamento della classificazione)

1. Ove si verifichi il mutamento di condizioni o di requisiti tali da comportare la riduzione del punteggio e conseguente diversa classificazione, viene pronunciato, anche d'ufficio, un nuovo provvedimento di classificazione adottato con le procedure previste dalla presente legge.

Art. 13

(Attribuzione di migliore classificazione)

1. Il titolare di un esercizio alberghiero o il proprietario dello stabile relativo, il quale realizza opere di miglioramento delle strutture degli impianti o dei servizi, tali che l'esercizio possa ottenere una migliore classificazione, ne dà comunicazione all'ente competente per la classificazione, corredandola di una dettagliata descrizione dei lavori eseguiti.

2. L'ente competente alla classificazione, accertata la idoneità delle modificazioni apportate, dispone conseguentemente in ordine alla classificazione dell'esercizio.

Art. 14

(Sanzione per mancata denuncia)

1. Al titolare di esercizio alberghiero che non abbia ottemperato all'obbligo di dichiarazione di cui all'art. 8 della presente legge viene revocata la licenza d'esercizio previa diffida.

2. La licenza può essere nuovamente con cessa previa classificazione dell'esercizio, allorché siano stati adempiuti gli obblighi di cui all'art. 8.

Art. 15

(Comportamento ostativo del titolare di esercizio)

1. Il titolare di esercizio, il quale non fornisca le informazioni richieste ai fini della classificazione, o non consenta gli accertamenti superiori predisposti allo stesso fine, soggiace alla sanzione amministrativa da lire 500.000 a lire 1.000.000.

2. Il Comune può disporre, in caso di persistenza nel rifiuto, la sospensione della licenza di esercizio fino a quando il titolare dell'esercizio non abbia ottemperato a tale obbligo.

Art. 16

(Sanzioni per attribuzione di falsa classificazione)

1. Il titolare il quale ometta di indicare la classificazione o attribuisca al proprio esercizio con scritti, stampati ovvero pubblicamente in qualsiasi modo, una classificazione, una denominazione o una insegna diversa da quelle autorizzate o affermi la sussistenza di attrezzatura non conforme a quella esistente, soggiace alla sanzione amministrativa da L. 500.000 a L. 2.000.000, indipendentemente dall'applicazione di sanzioni penali.

2. La stessa sanzione si applica nei confronti del titolare che ometta di indicare la categoria (stella).

3. Il Comune può disporre la sospensione della licenza d'esercizio da 10 a 60 giorni.

Art. 17

(Esercizio delle funzioni di vigilanza)

1. L'accertamento delle violazioni agli obblighi stabiliti dalla presente legge rientrano nell'esercizio delle funzioni ispettive conferite dal D.P.R. 14 gennaio 1972, n. 6.

Art. 18

(Norme transitorie e finali)

1. Alle aziende che alla data di entrata in vigore della presente legge non risultassero in possesso dei requisiti minimi previsti per il primo livello di classificazione, la licenza può essere rinnovata dietro presentazione di un progetto di adeguamento delle loro strutture e servizi, secondo i requisiti di cui alle tabelle stesse. Allo scadere dei termini fissati dal Comune per la realizzazione dei lavori di adeguamento previsti dal progetto, il rinnovo della licenza è subordinato all'avvenuta esecuzione dei lavori stessi.

2. Le aziende che alla data di entrata in vigore della presente legge raggiungono almeno il 90% del punteggio necessario per essere assegnate al livello di classificazione immediatamente superiore a quello di cui posseggono interamente i requisiti, possono ottenere lo inserimento al livello superiore dietro presentazione di un progetto di adeguamento delle strutture o dei servizi secondo i requisiti di cui alle tabelle allegate. Allo scadere dei termini fissati dal Comune per la realizzazione dei lavori

di adeguamento previsti dal progetto, il Comune accetta la rispondenza delle opere realizzate al livello di classifica assegnato ovvero provvede all'assegnazione della classifica corrispondente ai requisiti effettivamente posseduti.

3. Per quanto non esplicitamente previsto dalla presente legge, si applicano le norme sinora vigenti.

La presente legge regionale sarà pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione. È fatto obbligo, a chiunque spetti, di osservarla e farla osservare come legge della Regione Calabria.

Classificazione delle aziende alberghiere

«ALLEGATO»

Il presente «allegato», è composto da:

- Quadro di classificazione degli esercizi alberghieri.
- Tabella A – Requisiti degli alberghi, con i relativi punteggi.
- Riepilogo dei requisiti obbligati degli alberghi, con elenchi separati per ogni livello di classificazione.
- Tabella B – Requisiti degli alberghi residenziali, con i relativi punteggi.
- Riepilogo dei requisiti obbligati degli alberghi residenziali, con elenchi separati per ogni livello di classificazione.

QUADRO DI CLASSIFICAZIONE DEGLI ESERCIZI ALBERGHIERI

Nel presente quadro è indicato il punteggio complessivo minimo previsto per i singoli livelli di classificazione.

Per l'assegnazione ad un determinato livello l'esercizio alberghiero deve conseguire un punteggio complessivo non inferiore a quello indicato nel «quadro» al cui totale abbiano concorso tutti i requisiti obbligati previsti per quel livello.

Livello di classificazione	Punteggio minimo da consegnare per	
	Alberghi	Alberghi residenziali
* 1 stella	30	
* 2 stelle	80	
* 3 stelle	128	45
* 4 stelle	187	65
* 5 stelle	240	130

Per la valutazione dei singoli requisiti e per la individuazione dei requisiti «obbligati» si fa riferimento alle allegate TABELLE A (alberghi) e B (alberghi residenziali).

I requisiti «obbligati» sono altresì evidenziati in separati elenchi per ogni livello di classifica, nel RIEPILOGO che completa il presente ALLEGATO.

«ALLEGATO A»³

PROSPETTO DI DEFINIZIONE DEGLI *STANDARD* MINIMI NAZIONALI
DEI SERVIZI E DELLE DOTAZIONI PER LA CLASSIFICAZIONE
DEGLI ALBERGHI

ALBERGHI AD UNA STELLA

SERVIZIO DI RICEVIMENTO

- assicurato **12** ore su 24

servizio di notte

- addetto disponibile a chiamata

servizio di trasporto bagagli negli orari in cui è garantito il ricevimento

- assicurato a mezzo carrello

servizio custodia

- in cassaforte dell'albergo

SERVIZI ALLE CAMERE

- servizio di pulizia nelle camere una volta al giorno

- cambio della biancheria da camera una volta alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

- cambio della biancheria da bagno due volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

SERVIZI VARI

- servizio fax e fotocopiatrice

SALE O AREE COMUNI

- almeno un'area per uso comune che può coincidere con la sala ristorante o colazione

- punto ristoro, anche con distributore automatico

SERVIZI IGIENICI E BAGNI AD USO COMUNE

- servizi igienici destinati ai locali e aree comuni e/o di somministrazione di alimenti e bevande con gabinetto distinto per sesso

- bagni completi ad uso comune delle camere prive di bagno privato nella misura di un bagno ogni 8 posti letto o frazione non serviti di WC con minimo di uno per piano

bagni privati nelle camere

- il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere al 40% delle camere

CAMERE

- un numero minimo di sette camere per quanto riguarda la superficie delle camere e bagni privati deve essere prevista

- 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

³ Tabella così modificata dall'art. 1, comma 1 della L.R. 22 novembre 2010, n. 31.

- 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

DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO

riscaldamento

- 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

dotazioni varie

- televisore ad uso comune
- apparecchio telefonico ad uso comune

DOTAZIONE DELLE CAMERE

- 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 (se privo di servizi igienici)
- chiamata del personale con citofono o campanello

DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI (lavabo, WC, bidet, vasca o doccia)

- chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici (privati e comuni)
- 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 DUE STELLE

SERVIZIO DI RICEVIMENTO

- assicurato 12 ore su 24

servizio di notte

- addetto disponibile a chiamata

servizio di trasporto bagagli negli orari in cui è garantito il ricevimento

- assicurato a mezzo carrello

servizio custodia

- in cassaforte dell'albergo

SERVIZIO DI PRIMA COLAZIONE

- in sale o aree comuni destinate anche ad altri usi

SERVIZI ALLE CAMERE

- servizio di pulizia nelle camere una volta al giorno
- cambio della biancheria da camera due volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

- cambio della biancheria da bagno tre volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

SERVIZI VARI

- servizio fax e fotocopiatrice

SALE O AREE COMUNI

- di superficie complessiva, non inferiore a mq. 4 per le prime 10 stanze, mq. 1 per ognuna delle ulteriori stanze fino alla ventesima, mq. 0,5 per ogni ulteriore stanza
- punto ristoro, anche con distributore automatico

SERVIZI IGIENICI E BAGNI AD USO COMUNE

- servizi igienici destinati ai locali e aree comuni e/o di somministrazione di alimenti e bevande con gabinetto distinto per sesso
- bagni completi ad uso comune delle camere prive di bagno privato nella misura di un bagno ogni 6 posti letto o frazione non serviti di WC con minimo di uno per piano

bagni privati nelle camere

- il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere all'80% delle camere

CAMERE

- un numero minimo di sette camere per quanto riguarda la superficie delle camere e bagni privati deve essere prevista
- 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 di 3 metri quadrati salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali

DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO

ascensore clienti (salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali)

- obbligatorio per edifici superiori a due livelli (compreso i piani interrati qualora forniti, anche in parte, di locali a servizio degli ospiti)

riscaldamento

- 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

dotazioni varie

- televisore ad uso comune
- apparecchio telefonico ad uso comune

DOTAZIONE DELLE CAMERE

- 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)

- sgabello o ripiano apposito per bagagli
- lavabo dotato di acqua calda e fredda con specchio e presa di corrente (se privo di servizi igienici)
- chiamata del personale con citofono o campanello

DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI (lavabo, WC, bidet, vasca o doccia)

- chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici (privati e comuni)
- 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

SERVIZIO DI RICEVIMENTO

- assicurato 16 ore su 24

servizio di notte

- addetto disponibile a chiamata

servizio di trasporto bagagli negli orari in cui è garantito il ricevimento

- assicurato a mezzo carrello

servizio custodia

- in cassaforte dell'albergo

SERVIZIO DI BAR

- 12 ore su 24 con addetto

servizio di bar reso anche nelle camere

- 12 ore su 24 con addetto

SERVIZIO DI PRIMA COLAZIONE

- in sale o aree comuni destinate anche ad altri usi

SERVIZI ALLE CAMERE

- servizio di pulizia nelle camere una volta al giorno
- cambio della biancheria da camera due volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente
- cambio della biancheria da bagno tre volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

LINGUE ESTERE

- una lingua

SERVIZI VARI

- divise per il personale
- servizio fax e fotocopiatrice
- servizio *internet* riservato agli alloggiati

SALE O AREE COMUNI

- sala ristorante (se previsto servizio)

- di superficie complessiva, esclusa l'eventuale sala ristorante, non inferiore a mq. 4 per le prime 10 stanze, mq. 1 per ognuna delle ulteriori stanze fino alla ventesima, mq. 0,5 per ogni ulteriore stanza (maggiorata del 10 per cento)
- sala o area bar in locale comune

SERVIZI IGIENICI E BAGNI AD USO COMUNE

- servizi igienici destinati ai locali e aree comuni e/o di somministrazione di alimenti e bevande con gabinetto distinto per sesso

bagni privati nelle camere

- il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere al 100 per cento delle camere

CAMERE

- un numero minimo di sette camere per quanto riguarda la superficie delle camere e bagni privati deve essere prevista
- 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 di 3 metri quadrati salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali

DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO

ascensore clienti (salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali)

- obbligatorio per edifici superiori a due livelli (compreso i piani interrati qualora forniti, anche in parte, di locali a servizio degli ospiti) riscaldamento
- 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

dotazioni varie

- televisore ad uso comune
- apparecchio telefonico ad uso comune

DOTAZIONE DELLE CAMERE

- 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 su comodino)
- sgabello o ripiano apposito per bagagli
- televisore
- telefono obbligatorio abilitazione chiamata esterna
- cassetta di sicurezza (50% sul n. camere)
- chiamata del personale a mezzo telefono

DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI (lavabo, WC, bidet, vasca o doccia)

- chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici (privati e comuni)
- asciugamani e teli bagno in numero adeguato agli ospiti e tappetino
- oggettistica e materiale d'uso per l'igiene della persona

- asciugacapelli
- cestino rifiuti e sacchetti igienici

ALBERGHI A QUATTRO STELLE

SERVIZIO DI RICEVIMENTO

- assicurato 16 ore su 24

servizio di notte

- portiere di notte

servizio di trasporto bagagli negli orari in cui è garantito il ricevimento

- a cura di addetto

servizio custodia

- in cassette di sicurezza singole nelle camere

SERVIZIO DI BAR

- 12 ore su 24 con addetto

servizio di bar reso anche nelle camere

- 16 ore su 24 con addetto

SERVIZIO DI PRIMA COLAZIONE

- in sala apposita o ristorante
- servizio di prima colazione reso anche nelle camere negli orari previsti per la colazione

SERVIZIO DI RISTORANTE

- in sala apposita, se previsto il servizio

SERVIZI ALLE CAMERE

- servizio di pulizia nelle camere una volta al giorno con riassetto pomeridiano
- cambio della biancheria da camera tutti i giorni salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente
- cambio della biancheria da bagno tutti i giorni salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

LINGUE ESTERE

- due lingue

SERVIZI VARI

- 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

LOCALI A SERVIZIO DEGLI ALLOGGIATI

- vano adibito a guardaroba e deposito bagagli

SALE O AREE COMUNI

- sala ristorante (se previsto servizio)
- di superficie complessiva, esclusa l'eventuale sala ristorante, non inferiore a mq. 4 per le prime 10 stanze, mq. 1 per ognuna delle ulteriori stanze fino alla ventesima, mq. 0,5 per ogni ulteriore stanza (maggiorata del 30 per cento)
- sala o area bar in apposito locale
- sala o area prima colazione
- sala o area riservata per riunioni

SERVIZI IGIENICI E BAGNI AD USO COMUNE

- servizi igienici destinati ai locali e aree comuni e/o di somministrazione di alimenti e bevande con gabinetto distinto per sesso

bagni privati nelle camere

- il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere al 100 per cento delle camere

CAMERE

- un numero minimo di sette camere per quanto riguarda la superficie delle camere e bagni privati deve essere prevista
- 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 di 4 metri quadrati salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali

DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO

ascensore clienti (salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali)

- obbligatorio per edifici superiori a due livelli (compreso i piani interrati qualora forniti, anche in parte, di locali a servizio degli ospiti)

riscaldamento

- 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

- nei locali comuni e regolabile dal cliente nelle camere a quote altimetriche inferiori a 500 metri slm

dotazioni varie

- televisore ad uso comune
- apparecchio telefonico ad uso comune

DOTAZIONE DELLE CAMERE

- 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 su comodino)
- sgabello o ripiano apposito per bagagli
- poltrona

- televisore
- rete TV satellitare
- telefono obbligatorio abilitazione chiamata esterna
- connessione a *internet*
- cassetta di sicurezza (100 per cento sul n. camere)
- frigo bar
- chiamata del personale a mezzo telefono

DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI (lavabo, WC, bidet, vasca o doccia)

- chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici (privati e comuni)
- accappatoio da bagno a persona
- asciugamani e teli bagno in numero adeguato agli ospiti e tappetino
- oggettistica e materiale d'uso per l'igiene della persona
- asciugacapelli
- cestino rifiuti e sacchetti igienici

ALBERGHI A CINQUE STELLE

SERVIZIO DI RICEVIMENTO

- assicurato 24 ore su 24

servizio di notte

- portiere di notte

servizio di trasporto bagagli negli orari in cui è garantito il ricevimento

- a cura di addetto

servizio custodia

- in cassette di sicurezza singole nelle camere

SERVIZIO DI BAR

- 16 ore su 24 con addetto

servizio di bar reso anche nelle camere

- 24 ore su 24 con addetto

SERVIZIO DI PRIMA COLAZIONE

- in sala apposita o ristorante
- servizio di prima colazione reso anche nelle camere negli orari previsti per la colazione

SERVIZIO DI RISTORANTE

- in sala apposita
- servizio di ristorante reso anche nelle camere negli orari previsti per la ristorazione

SERVIZI ALLE CAMERE

- servizio di pulizia nelle camere una volta al giorno con riassetto pomeridiano
- cambio della biancheria da camera tutti i giorni salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente
- cambio della biancheria da bagno tutti i giorni salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

LINGUE ESTERE

- tre lingue

SERVIZI VARI

- servizio di lavaggio e stiratura biancheria ospiti con consegna in giornata
- divise per il personale
- servizio di parcheggio 24 ore su 24 ore (80 per cento delle camere)
- servizio fax e fotocopiatrice
- servizio *internet* riservato agli alloggiati

dotazioni varie

- televisore ad uso comune
- apparecchio telefonico ad uso comune
- ingresso protetto da portico o pensilina (salvo deroghe in caso di strutture soggette a vincoli)

DOTAZIONE DELLE CAMERE

- 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 su comodino)
- sgabello o ripiano apposito per bagagli
- poltrona
- televisore
- rete TV satellitare
- telefono obbligatorio abilitazione chiamata esterna
- connessione a *internet*
- cassetta di sicurezza (100 per cento sul n. camere)
- frigo bar
- misure atte a ridurre i rumori
- chiamata del personale a mezzo telefono

DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI (lavabo, WC, bidet, vasca o doccia)

- chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici (privati e comuni)
- accappatoio da bagno a persona
- asciugamani e teli bagno in numero adeguato agli ospiti e tappetino
- oggettistica e materiale d'uso per l'igiene della persona
- asciugacapelli
- cestino rifiuti e sacchetti igienici

LOCALI A SERVIZIO DEGLI ALLOGGIATI

- vano adibito a guardaroba e deposito bagagli

SALE O AREE COMUNI

- sala ristorante
- di superficie complessiva, esclusa l'eventuale sala ristorante, non inferiore a mq. 4 per le prime 10 stanze, mq. 1 per ognuna delle ulteriori stanze fino alla ventesima, mq. 0,5 per ogni ulteriore stanza (maggiorata del 50 per cento)
- sala o area bar
- sala o area soggiorno/lettura/divertimento
- sala o area prima colazione
- sala o area riservata per riunioni

SERVIZI IGIENICI E BAGNI AD USO COMUNE

- servizi igienici destinati ai locali e aree comuni e/o di somministrazione di alimenti e bevande con gabinetto distinto per sesso

bagni privati nelle camere

- il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere al 100 per cento delle camere

CAMERE

- un numero minimo di sette camere per quanto riguarda la superficie delle camere e bagni privati deve essere prevista
- 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 (salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali)

- obbligatorio per edifici superiori a due livelli (compreso i piani interrati qualora forniti, anche in parte, di locali a servizio degli ospiti)
- ascensore di servizio o montacarichi (salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali)

riscaldamento

- 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

- nei locali comuni e regolabile dal cliente nelle camere a quote altimetriche inferiori a 500 metri slm.

TABELLA B
REQUISITI (OBBLIGATI E FUNGIBILI)
DEGLI ALBERGHI RESIDENZIALI
CON I RELATIVI PUNTEGGI

NOTE

- (1) Il locale bagno completo si intende dotato di lavabo, vaso all'inglese con cassetta di cacciata, vasca da bagno o doccia, *bidet*, specchio con presa corrente, acqua calda e fredda. Tale dotazione (voci 2.02 e 2.04) non è tassativa per gli esercizi ubicati in immobili già esistenti, in relazione agli eventuali oggettivi impedimenti connessi con le caratteristiche strutturali e di superfici degli immobili
- (2) L'obbligo del riscaldamento (voce 2.07) va riferito alla particolare disciplina che ogni Regione si riserva di dettare
- (3) Obbligatorio per gli alberghi residenziali ***
- (4) Obbligatorio per gli alberghi residenziali ****
- (5) Obbligatorio per gli alberghi residenziali *****
- (6) Per gli immobili esistenti, l'obbligo dell'ascensore (voce 2.10) sussiste se tecnicamente e legittimamente realizzabile.

Avvertenza: Quando le «voci» relative ai requisiti obbligati sono divise in sottovoci, la sottovoce obbligata per un determinato livello di classificazioni può essere sostituita con altra sottovoce di grado superiore.

1. PRESTAZIONE DI SERVIZI(TAB B)

1.01 Servizi di ricevimento e di portineria - Informazioni

1.011 assicurati 16/24 ore (5) punti 6

1.012 assicurati 14/24 ore (4) punti 3

1.013 assicurati 12/24 ore (3) punti 1

1.02 Servizio custodia valori

1.021 in cassaforte dell'albergo residenziale punti 1

1.022 in cassaforte dell'albergo residenziale e con disponibilità di cassette di sicurezza singole in numero pari ad almeno il 30%

delle unità abitative punti 2

1.03 *Servizio di notte*

1.031 portiere di notte (5) punti 10

1.032 addetto disponibile, a chiamata (3) (4) punti 1

1.04 *Trasporto interno dei bagagli*

1.041 a cura del personale punti 6

1.042 a mezzo carrello a disposizione della clientela punti 3

1.05 *Servizio di automobile*

1.051 vettura o minibus riservato unicamente al trasporto cliente e bagagli, gratuito punti 5

1.052 come sopra, a pagamento punti 3

1.06 *Servizio di 1^a colazione*

1.061 in sala apposita punti 3

1.062 in sale comuni destinate anche ad altri usi punti 2

1.063 per servizio reso anche nelle unità abitative, aggiungere punti 5

1.07 *Servizio di bar nel locale ove è ubicato l' impianto*

1.071 assicurato 16/24 ore a cura del personale addetto punti 3

1.072 assicurato 12/24 ore a cura del personale addetto punti 2

1.08 *Servizio di bar nei locali comuni*

1.081 assicurato 16/24 ore a cura del personale addetto punti 3

1.082 assicurato 12/24 ore a cura del personale addetto punti 2

1.083 assicurato per periodi inferiori a 12/24 ore punti 1

1.09 *Servizio di bar nelle unità abitative*

- 1.091 100% delle unità abitative con minibar o con servizio assicurato 24/24 ore a cura del personale addetto punti 10
- 1.092 assicurato 16/24 ore a cura del personale addetto punti 7
- 1.093 assicurato 12/24 ore a cura del personale addetto punti 5
- 1.094 distributori automatici ai piani (almeno 1 per piano) punti 2

1.10 *Divise per il personale (5) punti 5*

1.11 *Lingue estere correntemente parlate*

- 1.111 dal gestore o direttore: 3 lingue punti 3
2 lingue (5) punti 2
1 lingua (3) (4) punti 1
- 1.112 dai capo servizio: 4 o più lingue punti 4
3 lingue punti 3
2 lingue punti 2
1 lingua punti 1

1.12 *Servizio di centralino telefonico*

- 1.121 assicurato da addetto 24/24 ore punti 5
- 1.122 assicurato da addetto 16/24 ore punti 3
- 1.123 assicurato da addetto 12/24 ore (3) (4) (5) punti 1
- 1.124 per conoscenza di almeno due lingue estere da parte dell' addetto, aggiungere punti 2
- 1.125 come sopra, una lingua, aggiungere punti 1

1.13 *Cambio biancheria*

- 1.131 lenzuola e federe:
tutti i giorni (5) punti 8
almeno 3 volte alla settimana (4) punti 4

almeno 2 volte alla settimana (3) punti 1

- 1.132 asciugamani nelle unità abitative:
tutti i giorni (5) punti 3
almeno 3 volte alla settimana (3) (4) punti 1

1.14 *Accessori dei locali bagni privati*

Vedi voce corrispondente in Tabella A

1.15 *Accessori nelle unità abitative*

necessario per cucito
documentazione sull' albergo residenziale
necessario per scrivere
per ogni accessorio punti 1

1.16 *Lavatura e stiratura biancheria degli ospiti*

1.161 resa entro le ore 12 per biancheria
consegnata entro le ore 9 punti 8

1.162 resa entro le 24 ore (5) punti 4

1.17 *Pulizia calzature*

1.171 a cura del personale punti 4

1.172 macchine automatiche ad uso gratuito punti 2

1.18 *Pulizia nelle unità abitative*

1.181 una volta al giorno, con riassetto
pomeridiano punti 2

1.132 una volta al giorno (3) (4) (5) punti 1

2. DOTAZIONI, IMPIANTI E ATTREZZATURE(TAB. B)

2.01 *Acqua corrente calda e fredda in tutte le unità
abitative (3) (4) (5) punti 1*

2.02 *Locali - bagno privati (completi) (1)*

2.021 in tutte le unità abitative (3) (4) punti 1

2.022 in tutte le unità abitative, con antibagno
dotato di lavabo (5) punti 8

2.03 *Dotazione ulteriore dei locali - bagno privati*

2.031 2° lavabo in almeno il 75% delle unità abitative,
ove non sia già obbligatorio punti 10

2.032 come sopra, in almeno il 50% delle unità
abitative punti 6

2.04 *Locali - bagno comuni completi (1)
uno per piano (3) (4) (5) punti 1*

2.05 *Servizi igienici comuni aggiuntivi*

2.051 per ogni bagno in più punti 2

2.052 per ogni gabinetto, con lavabo punti 1

2.06 *Chiamata di allarme in tutti i servizi (bagni e
gabinetti) privati e comuni (3) (4) (5) punti 1*

2.07 *Riscaldamento in tutto l'esercizio (2) (3)
(4) (5) punti 1*

2.08 *Aria condizionata*

2.081 in tutto l' esercizio, e regolabile
dal cliente nelle unità abitative punti 5

2.082 nei locali comuni e, regolabile dal
cliente, in almeno il 50% delle unità
abitative punti 3

2.083 nei locali comuni punti 1

2.09 *Ascensore di servizio o montacarichi punti 3*

2.10 *Ascensore per i clienti (3) (4) (5) (6) punti 1*

2.11 *Composizione delle unità abitative*

2.111 100% delle unità con vani distinti per
cucina - soggiorno e per pernottamento
(5) punti 6

2.112 almeno il 50% unità con vani distinti per cucina –
soggiorno e per pernottamento punti 4

2.113 100% monolocali attrezzati per cucina,
soggiorno e pernottamento (4) punti 2

2.114 100% monolocali attrezzati per cucine e
pernottamento (3) punti 1

2.12 Sistemazione delle unità abitative

Attrezzatura idonea alla preparazione ed alla consumazione dei pasti nonché:

2.121 dotazione prevista per le camere ed i bagni degli alberghi a 5 stelle (4) (5) punti 3

2.122 dotazione prevista per le camere ed i bagni degli alberghi a 3 stelle (3) punti 1

2.13 Salotto permanente in vano separato in più del 3% delle unità abitative punti 3

2.14 Televisione

2.141 a colori in tutte le unità abitative punti 8

2.142 in bianco e nero in tutte le unità abitative (4) (5) punti 4

2.143 in bianco e nero nel 50% delle unità abitative punti 2

2.144 ad uso comune punti 1

2.15 Radio e filodiffusione nelle unità abitative, con regolazione autonoma

2.151 nel 100% delle unità abitative (5) punti 4

2.152 almeno nel 50% delle unità abitative punti 1

2.16 Chiamata del personale (3) (4) (5)

2.161 chiamata telefonica diretta punti 4

2.162 chiamata attraverso centralino e con campanello punti 3

2.163 chiamata attraverso centralino punti 2

2.164 chiamata con campanello punti 1

2.17 Telefono nelle unità abitative, non abilitato alla chiamata esterna diretta

2.171 nel 100% (5) punti 4

2.172 almeno nel 70% (4) punti 2

2.173 almeno nel 50% (3) punti 1

2.18 *Telefono nelle camere, abilitato alla chiamata esterna diretta*

2.181 nel 100% punti 8

2.182 almeno nel 70% punti 4

2.183 almeno nel 50% punti 2

2.19 *Linee telefoniche esterne*

2.191 una linea telefonica con apparecchio per uso comune (3) (4) (5) punti 1

2.192 per ogni ulteriore linea telefonica (entro un massimo di 10 linee) punti 1

2.20 *Telex punti 8*

2.21 *Sale comuni*

2.211 una sala per uso comune (3) punti 3

2.212 di superficie complessiva (esclusa l'eventuale sala ristorante) pari a mq. 4 per ognuna delle prime dieci unità abitative, mq. 1 per ognuna delle ulteriori unità fino alla ventesima, mq. 0.5 per ogni unità oltre la ventesima (4) punti 2

2.213 come 2.212, maggiorata del 10% (5) punti 3

2.214 come 2.212, maggiorata del 20% punti 4

2.215 come 2.212, maggiorata del 30% punti 5

2.216 come 2.212, maggiorata del 40% punti 7

2.217 come 2.212, maggiorata del 50% punti 9

2.218 come 2.212, maggiorata dell'80% punti 12

2.219 come 2.212, maggiorata del 100% punti 15

2.22 *Ristorante punti 5*

2.23 *Banco bar*

2.231 posto in locale separato punti 10

2.232 posto in locale comune punti 5

2.233 esterno, ma con accesso diretto
dall'albergo punti 2

2.24 *Sala lettura separata* punti 3

2.25 *Sala TV separata* punti 3

2.26 *Cassetta di sicurezza a muro (almeno nel 30%
delle unità abitative)* punti 2

2.27 *Impianti sportivo - ricreativi*

2.271 piscina coperta punti 10

2.272 piscina scoperta punti 5

2.273 campo da golf punti 6

2.274 campo da tennis, ognuno punti 3

2.275 per altri impianti (minigolf, bocce ecc)
ognuno punti 2

2.28 *Sauna privata* punti 2

2.29 *Sala giochi per bambini, separata*

2.291 di superficie superiore a mq. 30 punti 3

2.292 di superficie da 25 a 30 mq. punti 2

2.293 se con assistente, aggiungere punti 3

2.30 *Ingresso protetto da portico o pensilina* punti 3

2.31 *Ingresso separato per i bagagli* punti 3

2.32 *Locali di servizio (offices) ai piani* punti 3

2.33 *Accessibilità per handicappati (accesso a livello
stradale o facilitato, ascensore di cm. 75x130
con porte automatiche, locali con porte di
almeno 75 cm. di larghezza)* punti 5

3. UBICAZIONE E ASPETTO (TAB. B)

3.01 Accessi e comunicazioni

3.011 con mezzi pubblici (taxi, autobus, ecc)
ottimi punti 3
normali punti 2

3.012 con vetture private
ottimi punti 3
normali punti 2

3.02 Collocazione nella località

3.021 eccezionale (vista, centralità, parco) punti 6

3.022 ottima punti 4

3.023 buona punti 2

3.03 Rumori nelle unità abitative

3.031 100% delle unità abitative senza rumori,
o insonorizzate punti 8

3.032 60% delle unità abitative senza rumori,
o insonorizzate punti 4

3.033 40% delle unità abitative senza rumori,
o insonorizzate punti 2

3.04 Aspetto esterno

3.041 impeccabile punti 5

3.042 ottimo punti 3

3.043 buono punti 1

3.05 Area di pertinenza dell'esercizio alberghiero a disposizione della clientela

3.051 almeno 100 mq. per unità abitativa punti 12

3.052 almeno 50 mq. per unità abitativa punti 8

3.053 almeno 25 mq. per unità abitativa punti 5

3.054 almeno 5 mq. per unità abitativa punti 2

3.06 *Posti di parcheggio gratuiti, nell'esercizio o nelle adiacenze, senza limitazione di tempo e in percentuale del numero delle unità abitative*

3.061 almeno il 100% punti 8

3.062 almeno l'80% punti 6

3.063 almeno il 60% punti 4

3.064 almeno il 30% punti 2

(Questo punteggio, per le località senza accesso stradale è forfettariamente sostituito da:

6 punti per aspiranti a 5 stelle

4 punti per aspiranti a 3 o 4 stelle)

RIEPILOGO

**DEI «REQUISITI OBBLIGATI»
DEGLI ALBERGHI RESIDENZIALI
(IN ELENCHI SEPARATI
PER OGNI LIVELLO DI CLASSIFICA)**

**REQUISITI OBBLIGATI
PER ALBERGHI RESIDENZIALI
con 3 stelle *****

1.01 *Servizi di ricevimento e di portineria - informazioni*

1.013 assicurati 12/24 ore punti 1

1.03 *Servizio di notte*

1.032 addetto disponibile, a chiamata punti 1

1.11 *Lingue estere correntemente parlate*

1.111 dal gestore o direttore: 1 lingua punti 1

1.12 *Servizio telefonico*

1.123 assicurato da addetto 12/24 ore punti 1

1.13 *Cambio biancheria*

1.131 lenzuola e federe: almeno 2 volte alla

settimana punti 1

1.132 asciugamani nelle unità abitative: almeno
2 volte alla settimana punti 1

1.18 *Pulizia nelle unità abitative*

1.182 due volte alla settimana punti 1

2.01 *Acqua corrente calda e fredda in tutte le unità
abitative punti 1*

2.02 *Locali - bagno privati (completi)*

2.021 in tutte le unità abitative punti 1

2.06 *Chiamata di allarme in tutti i servizi (bagni e
gabinetti) privati e comuni punti 1*

2.07 *Riscaldamento in tutto l'esercizio punti 1*

2.10 *Ascensori per gli edifici oltre i due piani
(escluso il terreno) punti 2*

2.11 *Composizione delle unità abitative*

2.114 100% monolocali attrezzati per cucina e
pernottamento punti 1

2.12 *Sistemazione minima delle unità abitative:
possibilità di preparazione e di consumazione
dei pasti, nonché*

2.122 dotazione prevista per le camere ed i
bagni degli alberghi a 3 stelle punti 1

2.16 *Chiamata del personale a mezzo di telefono o
citofono punti 1*

2.17 *Telefono nelle unità abitative, non abilitato alla
chiamata esterna diretta*

2.173 almeno nel 50% delle unità abitative punti 1

2.19 *Linee telefoniche esterne*

2.191 una linea telefonica, con apparecchio
per uso comune punti 1

**REQUISITI OBBLIGATORI
PER ALBERGHI RESIDENZIALI
con 4 stelle ******

1.01 *Servizi di ricevimento e di portineria - informazioni*

1.012 assicurati 14/ 24 ore punti 3

1.03 *Servizio di notte*

1.032 addetto disponibile, a chiamata punti 1

1.11 *Lingue estere correntemente parlate*

1.111 dal gestore o direttore: 1 lingua punti 1

1.112 dai capi servizio: 1 lingua punti 1

1.12 *Servizio di centralino telefonico*

1.123 assicurato da addette 12/24 ore punti 1

1.13 *Cambio biancheria*

1.131 lenzuola e federe: almeno 2 volte alla settimana punti 4

1.132 asciugamani nelle unità abitative: almeno 3 volte alla settimana punti 1

1.18 *Pulizia nelle unità abitative*

1.182 tre volte alla settimana punti 1

2.01 *Acqua corrente calda e fredda in tutte le unità abitative*

2.02 *Locali - bagno privati (completi) punti 1*

2.021 in tutte le unità abitative punti 1

2.06 *Chiamata di allarme in tutti i servizi (bagni e gabinetti) privati e comuni punti 1*

2.07 *Riscaldamento in tutto l'esercizio punti 1*

2.10 *Ascensori per i clienti punti 1*

2.11 *Composizione delle unità abitative*

2.113 100% monocali per cucina, soggiorno e pernottamento punti 1

2.12 *Sistemazione minima delle unità abitative: possibilità di preparazione e di consumazione dei pasti, nonché*

2.121 dotazione prevista per le camere ed i bagni degli alberghi a 5 stelle punti 3

2.16 *Chiamata del personale a mezzo di telefono o citofono punti 1*

2.17 *Telefono nelle unità abitative, non abilitato alla chiamata esterna diretta*

2.172 almeno nel 70% delle unità abitative punti 2

2.19 *Linee telefoniche esterne*

2.191 una linea telefonica, con apparecchio per uso comune punti 1

con 5 stelle *****

1.01 *Servizi di ricevimento e di portineria - informazioni*

1.011 assicurati 16/24 ore punti 6

1.03 *Servizio di notte*

1.031 portiere di notte punti 10

1.10 *Divise per il personale punti 5*

1.11 *Lingue estere correntemente parlate*

1.111 dal gestore o dal direttore: 2 lingue punti 2

1.112 dai capi servizio: 2 lingue punti 2

1.12 *Servizio di centralino telefonico*

1.123 assicurato da addetto 12/24 ore punti 1

1.13 *Cambio biancheria*

1.131 lenzuola e fodere: tutti i giorni punti 8

1.132 asciugamani nelle unità abitative: tutti i giorni punti 3

1.16 *Lavatura e stiratura biancheria degli ospiti*

1.162 resa entro le 24 ore punti 4

1.18 *Pulizia nelle unità abitative*

1.182 tutti i giorni feriali punti 1

2.01 *Acqua corrente calda e fredda in tutte le unità abitative punti 1*

2.02 *Locali - bagno privati (completi)*

2.022 in tutte le unità lavorative punti 8

2.06 *Chiamata di allarme in tutti i servizi (bagni e gabinetti) privati e comuni punti 1*

2.07 *Riscaldamento in tutto l'esercizio punti 1*

2.10 *Ascensore per i clienti punti 1*

2.11 *Composizione delle unità abitative*

2.111 30% delle unità con vani distinti per cucina – soggiorno e per pernottamento punti 6

2.12 *Sistemazione minima delle unità abitative: possibilità di preoccupazione e di consumazione dei pasti nonché*

2.121 dotazione prevista per le camere ed i bagni degli alberghi a 5 stelle punti 3

2.14 *Televisione*

2.142 in bianco e nero, in tutte le unità abitative punti 4

2.15 *Radio o filodiffusione nelle unità abitative, con regolazione autonoma*

2.151 nel 100% delle unità abitative punti 4

2.10 *Chiamata del personale a mezzo telefono o citofono punti 1*

2.17 *Telefono nelle unità abitative, non abilitato alla chiamata e storna diretta*

2.171 nel 100% delle unità abitative punti 4

2.19 *Linee telefoniche esterne*

2.191 una linea telefonica, con apparecchio per uso comune punti 1