



**ADICONSUM**

Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL

## **ALBERGHI**

### Classificazione

Il sistema di classificazione degli alberghi passa da regionale a nazionale, con requisiti strutturali e di servizi diversi a seconda delle stelle, ma che saranno uguali per tutti gli hotel già esistenti in Italia e le nuove strutture. Una struttura alberghiera viene classificata quindi, in base a dei "requisiti e servizi" che possono essere minimi o facoltativi ed a seconda della loro presenza la struttura si guadagna la stella sino ad un massimo di 5 stelle.

### Requisiti igienico sanitari e servizi

#### **1 STELLA**

Servizi. Ricevimento 12 ore su 24; pulizia delle camere una volta al giorno.

Camere. Una doppia deve misurare minimo 14 mq con bagno di 3 mq. Il bagno ad uso comune deve avere la finestra, mentre quelle ad uso privato anche con areazione forzata.

#### **2 STELLE**

Servizi. Reception 12 ore su 24; pulizia delle camere una volta al giorno; punto di ristoro; ascensore.

Camere. Singola di almeno 8 mq, doppia 14 mq oltre al bagno di 3 mq. Il bagno ad uso comune deve avere la finestra, mentre quelle ad uso privato anche con areazione forzata.

#### **3 STELLE**

Servizi. Reception 16 ore su 24, servizio bar 12 ore su 24 con addetto, una lingua straniera parlata.

Camere. Singola 8 mq, doppia 14 mq. Tutte le camere con bagno privato.

#### **4 STELLE**

Servizi. Reception e bar 16 ore su 24, trasporto bagagli, due lingue straniere parlate.

Camere. Doppia da 15 mq oltre a bagno da 4mq. Tutte le camere con bagno privato.

## 5 STELLE

Servizi. Reception 24 ore su 24, portiere di notte, bar 16 ore su 24 con addetto, tre lingue straniere parlate, parcheggio 24 ore su 24.

Camere. Doppia da 16 mq e bagno da 5 mq. Tutte le camere con bagno privato.

### Prezzi

Il prezzo, comunicato annualmente alla Provincia territorialmente competente (indicando massimi e minimi), deve essere esposto e visibile nell'atrio ed in ogni stanza.

### Contratto

Al momento della prenotazione è utile che le condizioni pattuite (prezzo, durata del soggiorno e servizi compresi) siano poi descritte in una email o in un fax, soprattutto se si invia una *caparra*. La *caparra* verrà trattenuta in caso di inadempienze del consumatore dall'albergatore, mentre se è l'albergatore ad essere inadempiente rispetto al contratto il consumatore ha diritto al doppio della somma versata.

### Diritti e doveri

Il consumatore deve pagare il prezzo richiesto ed ha la possibilità di opporsi solo se la richiesta supera il massimo dichiarato alla Provincia. L'albergatore ha l'obbligo di ospitare chiunque lo chieda e paghi per il servizio, a meno che questo sia sprovvisto di documento d'identità ed in tal caso rifiutargli l'ospitalità. Al conto, per ogni notte di permanenza nella struttura, viene aggiunta una tassa di soggiorno ovvero un'imposta locale, il cui valore quindi cambia da luogo a luogo.

### Danni o furti

La responsabilità di furti o danneggiamenti subiti dal consumatore durante il soggiorno è dell'albergatore, sia delle cose consegnate in custodia, che quelle lasciate in camera. Qualora gli oggetti fossero tenuti in camera l'albergatore dovrà però rimborsare una cifra massima pari a 100 volte il prezzo della camera, e quindi il consumatore deve assumersi il rischio di un rimborso solo parziale. L'obbligo di custodia per l'albergatore scatta per quei servizi offerti a pagamento (garage, custodia di cani ecc.) che sono di solito a

pagamento.

### Partenze anticipate

Il contratto stipulato al momento della prenotazione è vincolante per entrambi le parti, quindi una partenza anticipata espone l'albergatore ad un danno che deve essere coperto dal consumatore qualora però la camera sia effettivamente rimasta inutilizzata. La consuetudine vuole che tali controversie vengano risolte con il pagamento dei primi 3 giorni di soggiorno , mentre se i giorni non goduti sono menù di tre l'albergatore potrà pretendere i soli giorni residui. Qualora il motivo dell'anticipata partenza o non potesse partire per un fatto imprevedibile ed inevitabile (malattia improvvisa, morte di un familiare ecc.) nulla è dovuto all'albergatore.