

**Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri**  
**Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del territorio 21 ottobre 2008**  
**Definizione delle tipologie dei servizi forniti dalle imprese turistiche nell'ambito**  
**dell'armonizzazione della classificazione alberghiera.**  
(pubblicato nella G.U. n° 34 dell'11/02/2009)

---

IL SOTTOSEGRETARIO  
alla Presidenza del Consiglio dei Ministri con delega al turismo

Vista la Legge 23/08/1988, n. 400 recante la disciplina dell'attività di Governo e dell'ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri;  
Visto il D.Lgs. 30/07/1999, n. 300, recante la riforma dell'organizzazione del Governo;  
Visto il D.Lgs. 30/07/1999, n. 303, concernente l'ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri;  
Visto l'art. 1, comma 19-bis, del D.L. 18/05/2006, n. 181, convertito, con modificazioni dalla Legge 17/07/2006, n. 233, così come modificato dall'art. 2, comma 98, del D.L. 03/10/2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla Legge 24/11/2006, n. 286, che ha attribuito al Presidente del Consiglio dei Ministri le funzioni di competenza statale in materia di turismo e che, per l'esercizio di tali funzioni, ha istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri il Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo;  
Visto il D.P.C.M. 02/07/2008 con il quale al Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, on. Michela Vittoria Brambilla sono state delegate le funzioni spettanti al Presidente del Consiglio dei Ministri in materia di turismo;  
Vista la Legge 29/03/2001, n. 135, recante «Riforma della legislazione nazionale del turismo»;  
Visto il D.P.C.M. 13/09/2002 di recepimento dell'accordo fra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico in cui si rinvia 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;  
Considerato che il Comitato delle politiche turistiche, istituito con D.P.C.M. il 28/07/2006, ha convenuto, nella riunione del 30/05/2007, sulla necessità di attuare una definizione degli standard a livello nazionale con successivo recepimento da parte delle Regioni e delle Province autonome, promuovendo l'istituzione di un apposito tavolo tecnico, cui hanno fatto seguito riunioni di approfondimento tra i rappresentanti del Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo, le associazioni di categoria e i rappresentanti delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano;  
Visto l'art. 2, comma 193, lettera a), della Legge 24/12/2007, n. 244, che prevede l'adozione di un apposito decreto di natura non regolamentare del Presidente del Consiglio dei Ministri, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, per la definizione delle tipologie dei servizi forniti dalle imprese turistiche rispetto a cui vi è necessità di individuare caratteristiche simili e omogenee su tutto il territorio nazionale tenuto conto delle specifiche esigenze connesse alle capacità ricettiva e di fruizione dei contesti territoriali;

Ravvisata la necessità di assicurare maggiore competitività all'offerta turistica nazionale nel mercato globale individuando misure di promozione dell'immagine unitaria dell'offerta turistica nazionale;  
Ritenuto di dover procedere all'identificazione di standard minimi nazionali dei servizi e delle dotazioni per la classificazione degli alberghi, lasciando alle Regioni e alle Province autonome, competenti per materia, l'individuazione, nelle norme di recepimento, di ulteriori caratteristiche connesse al territorio;  
Visto il verbale della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, relativo alla seduta del 18/09/2008, dal quale si evince che sullo schema di decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri relativo all'armonizzazione della classificazione degli alberghi è stata sancita l'intesa ma, nel contempo, è stata richiesta una modifica all'art. 3 dello schema del provvedimento stesso;  
Ritenuto, pertanto, di dover procedere alla modifica dell'art. 3 dello schema di decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri sottoposto all'intesa della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano nella seduta del 18/09/2008;

Decreta:

#### **Art. 1**

[1] Sono definiti, come da prospetto allegato, gli standard minimi nazionali dei servizi e delle dotazioni per la classificazione degli alberghi, basata su un codice rappresentato da un numero di stelle crescente.

#### **Art. 2**

[1] Le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano introducono, ove ritenuto opportuno, livelli di standard migliorativi rispetto a quelli minimi definiti a livello nazionale dal presente provvedimento, nonché provvedono a differenziare la declinazione di dettaglio dei servizi previsti con indicazioni che più aderiscano alle specificità territoriali, climatiche o culturali dei loro territori.

#### **Art. 3**

[1] Gli standard minimi di cui al presente provvedimento sono definiti in relazione all'apertura di nuovi alberghi o alla ristrutturazione di quelli esistenti.

[2] Per interventi di ristrutturazione si intendono quelli subordinati a permesso di costruire ai sensi dell'art. 10, comma 1, lettera c), del D.P.R. 06/06/2001 «Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia».

[3] Nel caso di incremento dei volumi, gli standard minimi di cui al presente provvedimento si applicano unicamente ai nuovi volumi.

[4] Gli standard minimi di cui al presente provvedimento non sono applicabili agli interventi di costruzione o ristrutturazione di alberghi per i quali, alla data di entrata in vigore dei provvedimenti regionali di recepimento, siano stati presentati agli uffici competenti i relativi progetti. Per gli alberghi già esistenti, per i quali è comunque escluso l'obbligo di adeguamento ai requisiti strutturali, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano potranno eventualmente disporre, d'intesa con il Governo, nell'ambito delle iniziative di recepimento da adottare entro 3 anni, motivate differenti modalità di disciplina e di adeguamento per specifiche strutture.

[5] Limitatamente ai requisiti strutturali e dimensionali, ove fossero in contrasto con la migliore conservazione dei valori storico culturali degli edifici, non è obbligatoria l'adesione ai nuovi standard per gli alberghi da insediarsi o già insediati in edifici sottoposti a tutela e censiti dalle Soprintendenze come di interesse storico e/o monumentale o sottoposte ad altre forme di tutela ambientale o architettonica, per le quali si può derogare in funzione della loro integrale conservazione e preservazione.

#### **Art. 4**

[1] In accordo con le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, per gli alberghi di nuova costruzione e per quelli sottoposti a ristrutturazione di cui all'art. 3, viene individuato in mesi 6, dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, il termine per l'emanazione dei provvedimenti regionali di recepimento degli standard minimi di cui al prospetto allegato. Le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano potranno eventualmente disporre, d'intesa con il Governo, motivate differenti modalità di disciplina per specifiche strutture.

#### **Art. 5**

[1] Le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano provvedono a definire i Regolamenti e ad attribuire le competenze per il funzionamento delle verifiche, per il rilascio dell'attestato, per la sorveglianza periodica attuata sulle strutture assegnatarie, a garanzia del mantenimento nel tempo dei requisiti che hanno in origine concesso il riconoscimento della classificazione alberghiera, nonché le procedure sanzionatorie nei confronti di quelle strutture che non risultassero in possesso degli standard fissati.

#### **Art. 6**

[1] Al fine di accrescere la competitività promo-commerciale internazionale e di garantire il massimo livello di tutela del turista, viene istituito ed introdotto, su base nazionale, un sistema di rating, associabile alle stelle, che consenta la misurazione e la valutazione della qualità del servizio reso ai clienti. A tale sistema aderiscono, su base volontaria, i singoli alberghi.

#### **Art. 7**

[1] Per qualità del servizio reso ai clienti si intende l'insieme delle attività, dei processi e dei servizi, misurabili e valutabili, rivolti alla soddisfazione dei clienti. Il sistema nazionale di rating potrà essere strutturato tenendo inoltre conto della tipologia delle strutture.

#### **Art. 8**

[1] Con apposito atto emanato dal Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo d'intesa con le Regioni, le Province autonome di Trento e Bolzano in raccordo con le associazioni dei consumatori e di categoria, vengono definiti i parametri di misurazione e valutazione della qualità del servizio turistico nonché individuati i criteri e le modalità per l'attuazione dei precedenti articoli 6 e 7.

**Art. 9**

[1] Nelle Regioni a statuto speciale e nelle Province autonome di Trento e Bolzano le disposizioni del presente decreto si applicano in quanto compatibili con la disciplina disposta dalle regioni a statuto speciale e province autonome stesse nell'esercizio delle rispettive competenze in materia.

Roma, 21 ottobre 2008

Brambilla, *Sottosegretario alla Presidenza del Consiglio dei Ministri con delega al turismo*

**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 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 w.c. 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 nono 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

**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 w.c. 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 (compresi 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 tutela dell'ambiente alla settimana salvo diverse scelte del cliente a

#### **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%)
- 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% 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 4 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**

- 16 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%)
- 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% 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 5 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 (compresi 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 s.l.m.

#### **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% 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% 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% 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%)
- 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% 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 6 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 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 (compresi 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 carriere a quote altimetriche inferiori a 500 metri s.l.m.