



*Provincia di Cremona*

**REGOLAMENTO IN MATERIA DI STANDARD  
QUALITATIVI PER LA CLASSIFICAZIONE  
QUINQUENNALE DEGLI ALBERGHI**

# **REGOLAMENTO IN MATERIA DI STANDARD QUALITATIVI PER LA CLASSIFICAZIONE QUINQUENNALE DEGLI ALBERGHI**

## **PREMESSA**

La LR 12/97 prevede che la classificazione delle aziende alberghiere abbia validità quinquennale e vada rinnovata a decorrere dal 1 ottobre di ciascun quinquennio. Già nel 2002 la Provincia di Cremona ha provveduto a riclassificare tutte le aziende alberghiere del suo territorio, non senza difficoltà legate soprattutto alla interpretazione degli standard qualitativi minimi previsti dalla citata normativa, essendo questi semplicemente individuati in un elenco, senza che sia fatto cenno alla qualità delle dotazioni obbligatorie secondo la categoria da attribuire agli alberghi (da 1 a 5 stelle lusso).

In occasione della classificazione alberghiera per il terzo quinquennio (2007-2012), la Provincia, al fine di migliorare l'offerta turistica, ritiene necessario, sentiti i pareri favorevoli delle Associazioni di Categoria, adottare un regolamento che illustri le procedure della classificazione dando un'interpretazione degli standard qualitativi minimi previsti dalla legge.

Il presente regolamento è emanato in conformità con quanto previsto dal D.Lgs. 267/2000, art. 7 , con cui è attribuito alle Province potere regolamentare.

## **ARTICOLO 1**

### **FINALITÀ**

Il presente regolamento intende rendere trasparenti e leggibili per tutti i parametri utilizzati per la classificazione alberghiera e la loro interpretazione, nell'ottica di favorire un progressivo e costante miglioramento della qualità dell'offerta turistica del nostro territorio.

Le dotazioni degli alberghi previste dalla LR 12/97 saranno infatti valutate ponendo anche l'attenzione su comfort, atmosfera, pulizia e decoro complessivo delle singole strutture, elementi ormai considerati imprescindibili da un'utenza sempre più attenta ed esigente.

Attraverso l'introduzione degli standard qualitativi interpretativi della legge, si fissano di seguito i criteri omogenei che saranno utilizzati dai componenti del Gruppo di Lavoro che effettuerà i sopralluoghi.

## **ARTICOLO 2**

### **GRUPPO DI LAVORO PER I SOPRALLUOGHI**

È istituito il Gruppo di Lavoro che si occuperà dei sopralluoghi per l'attribuzione della classificazione quinquennale, così costituito: un tecnico incaricato dalla Provincia, un delegato del Dirigente del Servizio Turismo e un funzionario del Servizio Turismo o del Servizio di Promozione Turistica.

## **ARTICOLO 3**

### **COMPETENZE E FUNZIONAMENTO DEL GRUPPO DI LAVORO**

La nomina del Gruppo di Lavoro, così come individuato al precedente art. 2, avrà luogo con Decreto Presidenziale.

Il Gruppo di Lavoro rimane in carica per il quinquennio di validità della classificazione, secondo i termini stabiliti dalla LR 12/97 art. 5, comma 1 (dal 1 ottobre 2007 al 30 settembre 2012).

Il Gruppo di Lavoro per la classificazione delle aziende alberghiere non ha funzioni ispettive, essendo la sua attività finalizzata alla valorizzazione dell'offerta ricettiva e non all'accertamento delle infrazioni.

Per l'esercizio delle funzioni ispettive e l'irrogazione di eventuali sanzioni previste agli artt. 9 e 11 della citata LR 12/97, il Gruppo di Lavoro farà riferimento alla Polizia Provinciale o ad agenti con funzioni di Polizia Giudiziaria (Vigili Comunali, Carabinieri, Polizia).

Il Gruppo di Lavoro utilizzerà, per la valutazione della struttura da classificare, il modulo allegato (All. 1), parte integrante e sostanziale del presente regolamento.

Il modulo di cui sopra è uno strumento di lavoro utile per l'espletamento delle articolate operazioni di valutazione complessiva dell'albergo, nelle quali si tiene conto di tutti gli elementi stimabili e dei criteri applicati di cui ai successivi articoli.

Per lo svolgimento del sopralluogo, il Gruppo di Lavoro potrà decidere di effettuare controlli a campione sui locali da valutare, scegliendo le tipologie di ambienti più significative (es.: 1 camera doppia e 1 singola, con e/o senza bagno, anche su piani diversi, la hall, il bar, etc...).

Sarà possibile comunque un controllo completo (a tappeto), per quelle strutture che risultino particolarmente problematiche e in caso di pregresse inadempienze reiterate.

Per ogni sopralluogo sarà redatto opportuno verbale, firmato dai componenti del Gruppo di Lavoro. Il modulo compilato sarà a corredo del verbale stesso.

## **ARTICOLO 4**

### **ELEMENTI VALUTABILI**

La Provincia individua come segue, al fine della valutazione, gli elementi da esaminare sia all'esterno che all'interno dell'edificio, divisi in ambiti e sottoambiti, cui si applicano i criteri di valutazione di cui al successivo articolo 5:

#### **1. ESTERNO DELL'EDIFICIO**

- 1.1. Area circostante
- 1.2. Accessi
- 1.3. Facciate
- 1.4. Chiusure esterne (avvolgibili/persiane)

***Criteri di valutazione applicabili: A,B,C,D,E***

#### **2. LOCALI INTERNI**

- 2.1. Tinteggiatura pareti (e/o carta da parati)
- 2.2. Tinteggiatura soffitti
- 2.3. Pavimenti
- 2.4. Rivestimenti
- 2.5. Porte interne
- 2.6. Finestre

***Criteri di valutazione applicabili: A,B,C,D,E***

#### **3. ARREDO DEI LOCALI COMUNI**

- 3.1. Divani
- 3.2. Poltrone
- 3.3. Sedie
- 3.4. Tavoli
- 3.5. Banco reception
- 3.6. Banco bar
- 3.7. Arredo bar
- 3.8. Arredi sala ristorante
- 3.9. Tendaggi

- 3.10. Specchi
- 3.11. Quadri
- 3.12. Arredo locali comuni vari

***Criteri di valutazione applicabili: A,B,C,D,E***

#### **4. ARREDO CAMERE DA LETTO OSPITI**

- 4.1. Letti
- 4.2. Cuscini
- 4.3. Materassi
- 4.4. Tavolini
- 4.5. Armadi
- 4.6. Comodini
- 4.7. Specchi
- 4.8. Sedie
- 4.9. Poltroncine
- 4.10. Frigo-bar
- 4.11. Lampadari, lampade e appliques
- 4.12. Ripiani per bagagli
- 4.13. Scendiletto
- 4.14. Tappeti
- 4.15. Tendaggi
- 4.16. Quadri

***Criteri di valutazione applicabili: A,B,C,D,E***

#### **5. BIANCHERIA CAMERA DA LETTO**

- 5.1. Lenzuola
- 5.2. Federe
- 5.3. Coperte
- 5.4. Copriletto

***Criteri di valutazione applicabili: A,B,C,D,E***

#### **6. APPARECCHI SANITARI LOCALE BAGNO**

- 6.1. Tazza
- 6.2. Lavabo
- 6.3. Bidet
- 6.4. Piatto doccia
- 6.5. Vasca da bagno
- 6.6. Asciugacapelli

***Criteri di valutazione applicabili: A,B,C,D,E***

#### **7. BIANCHERIA LOCALE BAGNO**

- 7.1. Teli da bagno
- 7.2. Asciugamani
- 7.3. Salviette

***Criteri di valutazione applicabili: A,B,C,D,E***

#### **8. COMFORT DELLE CAMERE DA LETTO, DEI SERVIZI IGIENICI E DEGLI SPAZI COMUNI**

- 8.1. Isolamento acustico
- 8.2. Isolamento termico
- 8.3. Superficie e altezza dei locali
- 8.4. Superficie delle finestre e rapporti aero-illuminanti

***Criteri di valutazione applicabili: F***

#### **9. IMPIANTI DI COMUNICAZIONE**

- 9.1. Televisione (e programmi TV satellitari)
- 9.2. Radio
- 9.3. Filodiffusione
- 9.4. Telefono

- 9.5. Telefax
- 9.6. Internet point

**Criteri di valutazione applicabili: A,B,C,D,E**

#### **10. ACCESSIBILITÀ A PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIE**

- 10.1. Locali e servizi comuni accessibili anche a persone con ridotta o impedita capacità motoria
- 10.2. Camere da letto accessibili a persone con ridotta o impedita capacità motoria in numero di almeno 2 fino a 40 o frazione di 40 stanze, aumentato di altre 2 ogni 40 camere o frazione di 40 camere in più (DM 14.06.89 n. 236)

**Criteri di valutazione applicabili: G**

#### **11. LOCALI PER LA SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE**

- 11.1. Locale ristorante – tavola calda o fredda
- 11.2. Locale per la prima colazione
- 11.3. Sala bar

**Criteri di valutazione applicabili: A,B,C,D,E,F,G**

#### **12. LOCALI PER RIUNIONI, INTRATTENIMENTO E SIMILI**

- 12.1. Sale per conferenze
- 12.2. Sale per riunioni
- 12.3. Sale svago

**Criteri di valutazione applicabili: A,B,C,D,E,F,G**

#### **13. LOCALI PER IL BENESSERE**

- 13.1. Locali per il relax
- 13.2. Locali per la rigenerazione e il benessere (sauna, bagno turco, idromassaggio, solarium)
- 13.3. Locali piscina – spogliatoi – docce
- 13.4. Campi tennis

**Criteri di valutazione applicabili: A,B,C,D,E,F,G**

#### **14. AUTORIMESSE E PARCHEGGI**

- 14.1. Box dell'albergo o convenzionati
- 14.2. Posi macchina riservati
- 14.3. Parcheggi riservati
- 14.4. Parcheggi pubblici

**Criteri di valutazione applicabili: G**

#### **15. LOCALI ADIBITI ALLA PREPARAZIONE E SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE (Autorizzazione sanitaria ASL)**

- 15.1. Locale cucina sito in ambiente bene asciutto e ben aerato
- 15.2. Locale cucina dotato di pavimenti lisci e impermeabili e pareti lisce e lavabili fino all'altezza di 2 metri dal suolo
- 15.3. Finestre apribili e porte finestre del locale cucina dotate di reti antinsetto
- 15.4. Idonei servizi igienici e spogliatoi riservati al personale di cucina

**Criteri di valutazione applicabili: A,C,D**

#### **16. ACCETTAZIONE ANIMALI DOMESTICI**

- 16.1. Spazi per animali domestici

**Criteri di valutazione applicabili: A,C,D**

## **ARTICOLO 5**

### **CRITERI APPLICATI**

I criteri applicati riguardano sia la prestazione di servizi, sia le dotazioni, gli impianti e le attrezzature, in conformità con quanto previsto dalla LR12/97, all. A, punti 1 e 2.

Per ciascun ambito e sottoambito individuato al precedente art. 4, si applicheranno i criteri seguenti:

- A. VETUSTÀ**
- B. TIPOLOGIA DELLE FINITURE**
- C. STATO DI MANUTENZIONE**
- D. PULIZIA**
- E. DECORO**
- F. COMFORT**
- G. ACCESSIBILITÀ**

La valutazione dei parametri sopra individuati si esprime con un punteggio da 1 a 10, come spiegato all'articolo 6.

Una definizione precisa dei criteri di cui al presente articolo è data in appendice al modulo di rilevazione (Allegato 1), di cui costituisce parte integrante e sostanziale. Lo schema accessorio è ad uso del Gruppo di Lavoro ed ha lo scopo di precisare il metodo di applicazione dei criteri agli elementi valutati.

**ARTICOLO 6  
VALUTAZIONE**

In occasione del rinnovo della classificazione, le strutture alberghiere saranno visitate dal Gruppo di Lavoro di cui all'art. 2 che provvederà a compilare il modulo allegato A) di cui all'art. 3 sulla base delle risultanze emerse durante il sopralluogo.

Le aziende alberghiere dovranno possedere i requisiti obbligatori di cui alla LR 12/97, che saranno valutati in base a un livello qualitativo minimo giudicato secondo quanto specificato nel presente regolamento, sicuramente non inferiore al giudizio di sufficienza.

Per ciascun criterio enunciato all'art. 5 si assegnerà un punteggio da 1 a 10, secondo il grado di accettabilità dei parametri valutati.

Il punteggio assegnato a ciascun ambito attraverso l'applicazione dei criteri determina il grado di sufficienza o livello qualitativo minimo accettabile per ciascuna categoria, secondo la tabella seguente:

categoria	non inferiore a
1 stella	2
2 stelle	4
3 stelle	6
4 stelle	8
5 stelle	9
5 stelle lusso	10

**ARTICOLO 7  
ATTRIBUZIONE DELLA CLASSIFICAZIONE QUINQUENNALE**

In caso di conseguimento del livello di accettabilità (sufficienza) previsto per la categoria richiesta, gli Uffici competenti procederanno all'attribuzione della classificazione come da istanza; viceversa, qualora detto livello minimo non fosse raggiunto, il titolare dell'azienda sarà invitato con formale comunicazione ad adeguare la struttura in modo da eliminare le carenze rilevate, che saranno descritte in apposito elenco trasmesso all'interessato.

La Provincia stabilisce un termine minimo non inferiore a 180 giorni, prorogabili per una sola volta per motivi ritenuti fondati dal Gruppo di Lavoro a seguito di sopralluogo, per la messa in opera degli adempimenti. Ulteriori proroghe potranno essere concesse dalla Commissione prevista dalla LR 12/997, art. 6, comma 4.

Decorso inutilmente tale termine senza che il titolare abbia dato corso alle operazioni di adeguamento, il competente Ufficio della Provincia procederà, dopo ulteriore sopralluogo del Gruppo di Lavoro, ad attribuire la classificazione secondo il punteggio di cui alla precedente tabella, indipendentemente dalla classe richiesta dal titolare della struttura.

Qualora il titolare non possa o rifiuti di adeguare la struttura come richiesto per il mantenimento dell'azienda alberghiera nella categoria assegnata nel precedente quinquennio, la Provincia provvede d'ufficio alla revisione della classificazione coerentemente con le mutate condizioni e con i requisiti posseduti.

La classificazione è attribuita con Decreto del Dirigente del Settore cui fa capo il Servizio Turismo.

## **ARTICOLO 8**

### **CONTROLLI QUALITATIVI**

Al fine di garantire il mantenimento di un buon livello qualitativo dell'offerta ricettiva della provincia, una volta assegnata la categoria, nel corso dei successivi 5 anni, il Gruppo di Lavoro effettuerà controlli a campione sulle strutture presenti nel territorio, applicando la metodologia del presente regolamento.

## **ARTICOLO 9**

### **DISPOSIZIONI FINALI**

Il provvedimento di classificazione sarà trasmesso al Comune competente per l'aggiornamento della licenza d'esercizio, ai sensi della LR 12/97 art. 8.

In conformità con il parere espresso dalla Regione Lombardia in data 4.10.1999, agli atti di questa Provincia con il prot. n. 75098/1999, si sottolinea che la classificazione può inficiare la licenza d'esercizio nel caso della constatazione di mancanza dei requisiti minimi di legge per la classificazione a 1 stella. Comunicazione in tal senso viene data al Comune per i provvedimenti del caso (LR 12/97 art. 8, comma 2).

Nel caso in cui dal sopralluogo dovesse emergere la mancanza di elementi di sicurezza e igiene, la Provincia provvederà a comunicare all'albergatore interessato e, per conoscenza, alle autorità competenti l'inidoneità riscontrata e nel contempo sospenderà le operazioni di classificazione, in attesa della rimozione delle carenze con conseguente ripristino del rispetto delle relative norme vigenti.

I motivi della mancata classificazione saranno comunicati all'interessato con le modalità ed entro i termini previsti dalle vigenti leggi.

Quanto espresso nel presente regolamento potrà essere applicato, nel rispetto della vigente normativa in materia, anche nel caso di nuove aziende alberghiere che vengono classificate per la prima volta.

DESCRIZIONE	CRITERI						
	A	B	C	D	E	F	G
ELEMENTI VALUTABILI	VETUSTÀ	TIPOLOGIA FINITURE	STATO DI MANUTENZIONE	PULIZIA PUNTI ATTRIBUITI	DECORO	COMFORT	ACCESSIBILITÀ
Esterno dell'edificio							
Area circostante							
Accessi							
Facciate							
Chiusure esterne (avvolgibili/persiane)							
Locali interni							
Tinteggiatura pareti (e/o carta da parati)							
Tinteggiatura soffitti							
Pavimenti							
Rivestimenti							
Porte interne							
Finestre							
Gradini e corrimani scale							
Corpi illuminanti							
Arredo locali comuni							
Divani							
Poltrone							
Sedie							
Tavoli							
Banco reception							
Banco bar							
Arredo bar							
Arredi sala ristorante							
Tendaggi							
Specchi							
Quadri							
Arredi locali comuni vari							
Arredo camere da letto ospiti							
Letti							
Cuscini							
Materassi							
Tavolini							
Armadi							
Comodini							
Specchi							
Sedie							
Poltroncine							
Frigobar							



Lampadari, lampade e appliques

Ripiani per bagagli

Scendiletto

Tappeti

Tendaggi

Quadri

#### Biancheria camera da letto

Lenzuola

Federe

Coperte

Copriletto

#### Apparecchi sanitari locale bagno

Tazza

Lavabo

Bidet

Piatto doccia

Vasca da bagno

Asciugacapelli

#### Biancheria locale bagno

Teli da bagno

Asciugamani

Salviette

#### Comfort delle camere da letto, dei servizi igienici e dei locali comuni

Isolamento acustico

Isolamento termico

Superficie e altezza dei locali

Superficie delle finestre e rapporti  
aero-illuminanti

#### Impianti di comunicazione

Televisione (e Programmi TV  
satellitari)

Radio

Filodiffusione

Telefono

Telefax

Internet point

#### Accessibilità a persone con disabilità motorie

Locali e servizi comuni accessibili  
anche a  
persone con ridotta o impedita capacità  
motoria

Camere da letto accessibili a persone con ridotta o impedita capacità motoria in numero di almeno due fino a 40 o frazione di 40 aumentato di altre due ogni 40 camere o frazione in più (DM 14/06/1989 n.236)

Locali per la somministrazione di alimenti e bevande

Locale ristorante - tavola calda o fredda

Locale per la prima colazione

Sala bar

Locali per riunioni, intrattenimento e simili

Sale per conferenze

Sale per riunioni

Sale svago

Locali per il benessere

Locali per il relax

Locali per la rigenerazione e il benessere

(sauna - bagno turco - idromassaggio - solarium)

Locali piscina - spogliatoi - docce

Campi tennis

Autorimesse e parcheggi

Box dell'Albergo o convenzionati

Posti macchina riservati

Parcheggi riservati

Parcheggi pubblici

Locali adibiti alla preparazione e somministrazione

di alimenti e bevande (Autorizzazione sanitaria ASL)

Locale cucina sito in ambiente bene asciutto e ben aerato

Locale cucina dotato di pavimenti lisci e impermeabili e pareti lisce e lavabili fino all'altezza di 2 metri dal suolo

Finestre apribili e porte finestre del locale

cucina dotate di reti antinsetto

Idonei servizi igienici e spogliatoi riservati al personale di cucina

Impianti tecnici

Impianto elettrico

Impianto idrico sanitario

Impianto di riscaldamento

Impianto di climatizzazione

Impianto di ventilazione

Impianto di sollevamento

Accettazione animali domestici

Spazi per animali domestici

<b>A. VETUSTÀ</b>	<b>B. TIPOLOGIA DELLE FINITURE</b>	<b>C. STATO DI MANUTENZIONE</b>	<b>D. PULIZIA</b>
-Recentissimo	-Di lusso	-Ottimo	-Ottimo
-Recente	-Signorile	-Buono	-Buono
-Medio	-Civile	-Normale	-Normale
-Datato	-Economico	-Discreto	-Discreto
-Vecchio	-Popolare	-Mediocre	-Mediocre
-Molto vecchio		-Scadente	-Scadente
		-Pessimo	-Pessimo
<b>E. DECORO</b>	<b>F. COMFORT</b>	<b>G. ACCESSIBILITÀ</b>	
-Ottimo	-Ottimo	-Ottimo	
-Buono	-Buono	-Buono	
-Normale	-Normale	-Normale	
-Discreto	-Discreto	-Discreto	
-Mediocre	-Mediocre	-Mediocre	
-Scadente	-Scadente	-Scadente	
-Pessimo	-Pessimo	-Pessimo	

Il presente schema accessorio è dato in appendice al modulo di rilevazione, di cui è parte integrante, allo scopo di fornire il gruppo di lavoro di un ulteriore strumento per conseguire la necessaria omogeneità ed imparzialità di giudizio.