REGIONE LOMBARDIA
LA GIUNTA

DELIBERAZIONE N° VIII /010655 Seduta del 02 DIC 2009

Presidente **ROBERTO FORMIGONI**

Assessori regionali

GIOVANNI ROSSONI Vice Presidente
DAVIDE BONI
GIULIO BOSCAGLI
LUCIANO BRESCIANI
MASSIMO BUSCEMI
RAFFAELE CATTANEO
ROMANO COLOZZI
LUCA DANIEL FERRAZZI
ROMANO LA RUSSA
STEFANO MAULLU
FRANCO NICOLI CRISTIANI
MASSIMO PONZONI
PIER GIANNI PROSPERINI
MARIO SCOTTI
DOMENICO ZAMBETTI
MASSIMO ZANELLO

Con l'assistenza del Segretario *Marco Pilloni*

Su proposta *dell'Assessore Pier Gianni Prosperini*

CORRETTO D'UFFICIO

REGOLAMENTO "DEFINIZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI OBBLIGATORI MINIMI PER LA CLASSIFICAZIONE DEGLI ALBERGHI E DELLE RESIDENZE TURISTICO ALBERGHIERE, NONCHE' DEGLI STANDARD OBBLIGATORI MINIMI PER LE CASE E GLI APPARTAMENTI PER VACANZE, IN ATTUAZIONE DEL TITOLO III, CAPO I E CAPO II, SEZIONE IV, DELLA LEGGE REGIONALE 16 LUGLIO 2007, N. 15 (TESTO UNICO DELLE LEGGI REGIONALI IN MATERIA DI TURISMO)" – (DECORRENZA TERMINI ART. 42 STATUTO REGIONALE).

Il Dirigente della Struttura Dario Sciunnach

Il Direttore Generale Rosangela Morana

L'atto si compone di 34 pagine
di cui 34 pagine di allegati,
parte integrante.

VISTA la legge regionale 16 luglio 2007, n. 15 "Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo" e segnatamente gli articoli 24 e 44 che prevedono l'emanazione di regolamenti inerenti gli standard obbligatori minimi, rispettivamente, per le aziende alberghiere e per le Case ed appartamenti per vacanza;

PRESO ATTO che la Conferenza Permanente per i Rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano nella seduta del 18 settembre 2008 ha sancito l'intesa relativa alla armonizzazione della classificazione degli alberghi cui ha fatto seguito l'adozione del D.M. 21 ottobre 2008 emanato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per lo sviluppo e la competitività del turismo – pubblicato nella G.U. 11 febbraio 2009 n. 34 riportante la "Definizione delle tipologie dei servizi forniti dalle imprese turistiche nell'ambito dell'armonizzazione della classificazione alberghiera";

RAVVISATA l'opportunità di procedere all'emanazione del Regolamento previsto dalla legge regionale sopra richiamata, e in particolare in attuazione del Titolo III, capo I e capo II, sezione IV della legge medesima, in relazione alla "Definizione degli *standard* qualitativi obbligatori minimi per la classificazione degli Alberghi e delle Residenze Turistico Alberghiere, nonché degli *standard* obbligatori minimi per le Case ed appartamenti per vacanze";

VISTA la proposta di Regolamento, corredato degli allegati A, B, C e D, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto e ritenuta la stessa meritevole di approvazione;

VISTO l'art. 42 della Legge Statutaria 14 maggio 2008, n. 1 "Statuto d'autonomia della Lombardia";

RILEVATO che il parere della Commissione Consiliare competente non è stato reso, ai sensi dell'art. 42 dello Statuto d'Autonomia della Lombardia, entro il termine di 60 giorni, trascorso il quale si intende favorevole;

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

RITENUTO, pertanto, di procedere all'approvazione dell'allegata Proposta di Regolamento: "Definizione degli standard qualitativi obbligatori minimi per la classificazione degli alberghi e delle Residenze Turistico Alberghiere, nonché degli standard obbligatori minimi per le Case e gli Appartamenti per Vacanze, in attuazione del titolo III, Capo I e Capo II, Sezione IV, della Legge Regionale 16 luglio 2007, n. 15 (Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo)";

VISTA la l.r. 7 luglio 2008 n. 20 "Testo unico delle leggi regionali in materia di organizzazione e personale" nonché i provvedimenti organizzativi dell'ottava legislatura regionale;

a voti unanimi espressi nelle forme di legge

D E L I B E R A

1. di approvare l'allegata proposta del Regolamento, corredato degli allegati A, B, C e D, avente ad oggetto "Definizione degli *standard* qualitativi obbligatori minimi per la classificazione degli alberghi e delle residenze turistico alberghiere, nonché degli *standard* obbligatori minimi per le case e gli appartamenti per vacanze, in attuazione del titolo III, capo I e capo II, sezione IV, della legge regionale 16 luglio 2007, n. 15 (Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo)", che costituisce parte integrante e sostanziale al presente atto;

2.di disporre la pubblicazione sul sito regionale www.regione.lombardia.it e sul B.U.R.L. dei documenti approvati col presente provvedimento

REGIONE LOMBARDIA - SEGRETERIA - GIUNTA REGIONALE

IL SEGRETARIO

Marco Pilloni

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

Allegato alla deliberazione
n. 10655 del 02 DIC 2009

RELAZIONE ILLUSTRATIVA DELLA PROPOSTA DI REGOLAMENTO

"Definizione degli *standard* qualitativi obbligatori minimi per la classificazione degli alberghi e delle residenze turistico alberghiere, nonché degli *standard* obbligatori minimi per le case e gli appartamenti per vacanze, in attuazione del titolo III, capo I e capo II , sezione IV, della legge regionale 16 luglio 2007, n. 15 (Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo)."

Il regolamento è stato predisposto in attuazione degli articoli 24 e 44 della l.r. 15/2007 (Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo) e a seguito dell'intesa raggiunta in sede di Conferenza Stato-Regioni circa l'armonizzazione della classificazione degli alberghi; intesa in base alla quale è stato adottato il dm 21 ottobre 2008.

La definizione di *standard* minimi (strutturali e di servizio) riguarda anche le residenze turistico alberghiere, nonché le case ed appartamenti per vacanze. Saranno conseguentemente abrogati gli allegati A), B) e C) alla sopracitata legge regionale.

Per gli alberghi si è resa necessaria la distinzione in due categorie: alberghi già classificati alla data di entrata in vigore del regolamento (per i quali si prevedono requisiti strutturali simili a quelli attualmente richiesti) e alberghi di nuova classificazione; ciò al fine di contemperare esigenze di continuità con esigenze di aggiornamento di una classificazione risalente al 1997.

Si è inoltre tenuto conto a) dei progetti di costruzione o ristrutturazione per i quali sono state già state presentate le relative denunce di inizio attività o le domande per il rilascio del permesso di costruire, b) dei vincoli ai quali sono assoggettati gli alberghi da insediare in edifici da insediare o già insediati in edifici di interesse storico o monumentale o sottoposti ad altre forme di tutela ambientale o architettonica.

Al fine di favorire interventi omogenei ed evitare disparità di trattamento si è ritenuto opportuno prevedere che la Giunta regionale definisca linee guida per lo svolgimento da parte delle Province delle funzioni amministrative previste dalla l.r. 15/2007, relative alla classificazione alberghiera alla vigilanza e alla irrogazione delle sanzioni.

Si è ravvisata infine l'opportunità di introdurre all'articolo 5 la norma transitoria che fissa il termine del 31 dicembre 2010 per l'adeguamento degli alberghi già classificati alla data di entrata in vigore del presente regolamento; il lasso temporale concesso risulta congruo e la previsione è limitata ai soli alberghi e non è riferita alle residenze turistico alberghiere ed alle case ed appartamenti per vacanze, in quanto per tali strutture gli standard previsti sono corrispondenti a quelli attualmente richiesti.

Proposta di Regolamento regionale

Definizione degli *standard* qualitativi obbligatori minimi per la classificazione degli alberghi e delle residenze turistico alberghiere, nonché degli *standard* obbligatori minimi per le case e gli appartamenti per vacanze, in attuazione del titolo III, capo I e capo II, sezione IV, della legge regionale 16 luglio 2007, n. 15 (Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo).

Art.1

(Standard qualitativi obbligatori minimi per la classificazione degli alberghi)

1. Gli alberghi sono classificati in cinque classi in base agli *standard* qualitativi obbligatori minimi di cui all'allegato A, salvo quanto previsto dal comma 2.

2. Per il rinnovo delle classificazioni degli alberghi già classificati alla data di entrata in vigore del presente regolamento si applicano gli *standard* qualitativi obbligatori minimi di cui all'allegato B. Gli stessi *standard* si applicano nei casi di costruzione o ristrutturazione di alberghi per i quali, alla data di entrata in vigore del presente regolamento, siano state presentate le relative denunce di inizio attività o le domande per il rilascio del permesso di costruire, secondo le disposizioni della legge regionale 11 marzo 2005, n. 12 (Legge per il governo del territorio).

3. Nel caso di incremento dei volumi, gli *standard* minimi di cui all'allegato A si applicano unicamente ai nuovi volumi.

4. Per gli alberghi da insediare o già insediati in edifici sottoposti a tutela e censiti dalle soprintendenze come di interesse storico o monumentale o sottoposti ad altre forme di tutela ambientale o architettonica non è obbligatorio l'adeguamento ai requisiti strutturali e dimensionali.

Art. 2

(Standard qualitativi obbligatori minimi per la classificazione delle residenze turistico alberghiere)

1. Le residenze turistico alberghiere sono classificate in tre classi in base agli *standard* qualitativi obbligatori minimi di cui all'allegato C.

Art. 3

(Standard qualitativi obbligatori minimi per le case e gli appartamenti per vacanze)

1. Le case e gli appartamenti per vacanze devono possedere gli *standard* minimi obbligatori di cui all'allegato D.

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA
DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

Art. 4

(Linee guida)

1. Entro il 31 dicembre 2010, la Giunta regionale definisce linee guida relative allo svolgimento, da parte delle province, ai sensi dell'articolo 29 della l.r. 15/2007, delle funzioni amministrative relative alla classificazione alberghiera, alla relativa vigilanza, anche mediante controlli ispettivi, e alla irrogazione delle sanzioni.

Art. 5

(Norma transitoria)

1. Per gli alberghi già classificati alla data di entrata in vigore del presente regolamento è obbligatorio l'adeguamento entro il 31 dicembre 2010 agli *standard* qualitativi obbligatori minimi di cui all'allegato B.

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA
DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

Allegato A

Standard qualitativi obbligatori minimi per gli alberghi di prima classificazione rispetto alla data di entrata in vigore del regolamento

ALBERGHI AD UNA STELLA

1. SERVIZIO DI RICEVIMENTO
   assicurato 12 ore su 24
1.1 Servizio di notte
   addetto disponibile a chiamata
1.2 Servizio di trasporto bagagli
   assicurato a mezzo carrello negli orari in cui è garantito il ricevimento
1.3 Servizio custodia valori
   in cassaforte dell'albergo

2. SERVIZI ALLE CAMERE
2.1 Servizio di pulizia nelle camere
   una volta al giorno
2.2 Cambio della biancheria da camera
   una volta alla settimana, salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente
2.3 Cambio della biancheria da bagno
   due volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

3. SERVIZI VARI
   servizio fax e fotocopiatrice

4. SALE O AREE COMUNI
4.1 Locali di ricevimento e soggiorno
   almeno un'area per uso comune che può coincidere con la sala ristorante o colazione
4.2 Punto ristoro, anche con distributore automatico

5. SERVIZI IGIENICI E BAGNI
5.1 Servizi igienici ad uso comune destinati ai locali e aree comuni e/o di somministrazione di alimenti e bevande con gabinetto distinto per sesso
5.2 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
5.3 Chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici comuni
5.4 Bagni privati nelle camere:
   - il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere al 40% delle camere

6. CAMERE
6.1 Numero minimo di sette camere
6.2 Le superfici delle camere e bagni privati, salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali, devono corrispondere a:
   - 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

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

- 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

7. DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO

7.1 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.

7.2 Dotazioni varie
- televisore ad uso comune
- apparecchio telefonico ad uso comune

8. DOTAZIONE DELLE CAMERE
- arredamento di base: letto, comodino con punto luce o piano di appoggio per ogni posto letto, sedia o altra seduta per letto, tavolino, armadio, specchio, cestino;
- lavabo dotato di acqua calda e fredda con specchio e presa di corrente (se privo di servizi igienici)
- dispositivo idoneo alla chiamata del personale (citofono, campanello, o altro dispositivo)

9. DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI
- lavabo, WC, bidet, vasca o doccia
- chiamata di emergenza
- asciugamani e teli bagno in numero adeguato agli ospiti e tappetino
- materiale d'uso per l'igiene della persona
- cestino rifiuti e sacchetti igienici

ALBERGHI A DUE STELLE

1. SERVIZIO DI RICEVIMENTO
assicurato 12 ore su 24

1.1 Servizio di notte
addetto disponibile a chiamata

1.2 Servizio di trasporto bagagli
assicurato a mezzo carrello negli orari in cui è garantito il ricevimento

1.3 Servizio custodia valori
in cassaforte dell'albergo

2. SERVIZIO DI PRIMA COLAZIONE
in sale o aree comuni destinate anche ad altri usi

3. SERVIZI ALLE CAMERE

3.1 Servizio di pulizia nelle camere
una volta al giorno

3.2 Cambio della biancheria da camera
due volte alla settimana, salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

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

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

4. SERVIZI VARI
servizio fax e fotocopiatrice

5. SALE O AREE COMUNI

5.1 Locali di ricevimento e soggiorno
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

5.2 Punto ristoro, anche con distributore automatico

6. SERVIZI IGIENICI E BAGNI

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

6.2 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

6.3 Chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici comuni

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

7 CAMERE

7.1 Numero minimo di sette camere.

7.2 Le superfici delle camere e bagni privati, salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali, devono corrispondere a:
- per la camera singola una superficie minima di 8 metri quadrati al netto dei bagni privati
- per la camera doppia una superficie minima di 14 metri quadrati al netto dei bagni privati
- per ogni ulteriore posto letto una superficie minima di 6 metri quadrati al netto dei bagni privati
- per il bagno privato completo una superficie minima di 3 metri quadrati

8 DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO

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

8.2 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

8.3 dotazioni varie
- televisore ad uso comune
- apparecchio telefonico ad uso comune

9 DOTAZIONE DELLE CAMERE
- arredamento di base: letto, comodino con punto luce o piano di appoggio per ogni posto letto, sedia o altra seduta per letto, tavolino, armadio, specchio, cestino, sgabello o ripiano apposito per bagagli;
- lavabo dotato di acqua calda e fredda con specchio e presa di corrente (se privo di servizi igienici)
- dispositivo idoneo alla chiamata del personale (citofono, campanello, o altro dispositivo)

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOVANILE, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

10 DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI
- lavabo, WC, bidet, vasca o doccia
- chiamata di emergenza
- asciugamani e teli bagno in numero adeguato agli ospiti e tappetino
- materiale d'uso per l'igiene della persona
- cestino rifiuti e sacchetti igienici

ALBERGHI A TRE STELLE

1. SERVIZIO DI RICEVIMENTO
   assicurato 16 ore su 24
1.1 Servizio di notte
   addetto disponibile a chiamata
1.2 Servizio di trasporto bagagli
   assicurato a mezzo carrello negli orari in cui è garantito il ricevimento
1.3 Servizio custodia valori
   in cassaforte dell'albergo

2. SERVIZIO BAR
   12 re su 24 con addetto
2.1 servizio di bar reso anche nelle camere
   12 ore su 24 con addetto

3. SERVIZIO DI PRIMA COLAZIONE
   in sale o aree comuni destinate anche ad altri usi

4. SERVIZI ALLE CAMERE
4.1 Servizio di pulizia nelle camere
   una volta al giorno
4.2 Cambio della biancheria da camera
   due volte alla settimana, salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente
4.3 Cambio della biancheria da bagno
   tre volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

5. LINGUE ESTERE
   una lingua

6. SERVIZI VARI
   - divise per il personale
   - servizio fax e fotocopiatrice
   - servizio internet riservato agli alloggiati

7. SALE O AREE COMUNI
7.1 Sala 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%)
7.2 Sala ristorante (se previsto servizio)

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA
DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

7.3 Sala o area bar in locale comune

8. SERVIZI IGIENICI E BAGNI

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

8.2 Chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici comuni

8.3 Bagni privati nelle camere

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

9.CAMERE

9.1 Numero minimo: sette camere

9.2 Le superfici di camere e bagni privati, salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali, devono corrispondere a:

- 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

10. DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO

10.1 Ascensore clienti

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

10.2 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

10.3 Dotazioni varie

- televisore ad uso comune
- apparecchio telefonico ad uso comune

11 DOTAZIONE DELLE CAMERE

- arredamento di base: letto, comodino con punto luce o piano di appoggio per ogni posto letto, sedia o altra seduta per letto, tavolino, armadio, specchio, cestino, 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

12 DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI

- lavabo, WC, bidet, vasca o doccia
- chiamata di emergenza
- asciugamani e teli bagno in numero adeguato agli ospiti e tappetino
- oggettistica e materiale d'uso per l'igiene della persona

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOVANI SPORT TURISMO E SICUREZZA

- asciugacapelli
- cestino rifiuti e sacchetti igienici

ALBERGHI A QUATTRO STELLE

1. SERVIZIO DI RICEVIMENTO
   assicurato 16 ore su 24

1.1 Servizio di notte
   Portiere di notte

1.2 Servizio di trasporto bagagli
   negli orari in cui è garantito il ricevimento a cura di addetto

1.3 Servizio custodia valori
   in cassette di sicurezza singole nelle camere

2. SERVIZIO BAR
   - 16 ore su 24 con addetto
   servizio di bar reso anche nelle camere
   - 16 ore su 24 con addetto

3. SERVIZIO DI PRIMA COLAZIONE
   - in sala apposita o ristorante
   - servizio di prima colazione reso anche nelle camere negli orari previsti per la colazione

4 .SERVIZIO DI RISTORANTE
   - in sala apposita, se previsto il servizio

5. SERVIZI ALLE CAMERE

5.1 Servizio di pulizia nelle camere
   una volta al giorno con riassetto pomeridiano

5.2 Cambio della biancheria da camera
   tutti i giorni salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

5.3 Cambio della biancheria da bagno
   tutti i giorni salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

6. LINGUE ESTERE
   due lingue

7. 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

8. LOCALI A SERVIZIO DEGLI ALLOGGIATI
   - vano adibito a guardaroba e deposito bagagli

9. SALE O AREE COMUNI

9.1 Sala 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%)

REGIONALE DELLA LOMBARDIA DIREZIONE GENERALE GIOVENTÙ SPORT TURISMO E SICUREZZA

9.2 Sala ristorante (se previsto servizio)
9.3 Sala o area bar in apposito locale
9.4 Sala o area prima colazione (che può coincidere con la sala ristorante)
9.5 Sala o area riservata per riunioni

10. SERVIZI IGIENICI E BAGNI
10.1 Servizi igienici destinati ai locali e aree comuni e/o di somministrazione di alimenti e bevande con gabinetto distinto per sesso
10.2 Chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici comuni
10.3 Bagni privati nelle camere
- il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere al 100% delle camere

11. CAMERE
11.1 Numero minimo di sette camere
11.2 Le superfici di camere e bagni privati, salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali, devono corrispondere a:
- 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

12. DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO
12.1 Ascensore clienti
obbligatorio per edifici superiori a due livelli (compreso i piani interrati qualora forniti, anche in parte, di locali a servizio degli ospiti), salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali
12..2 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
12.3 Impianto di condizionamento dell'aria
- nei locali comuni e regolabile dal cliente nelle camere a quote altimetriche inferiori a 500 metri s.l.m.

12.4 Dotazioni varie
- televisore ad uso comune
- apparecchio telefonico ad uso comune

13. DOTAZIONE DELLE CAMERE
- arredamento di base: letto, comodino con punto luce o piano di appoggio per ogni posto letto, sedia o altra seduta per letto, tavolino, armadio, specchio, cestino;
- sgabello o ripiano apposito per bagagli
- poltrona
- televisore
- rete Tv satellitare
- telefono obbligatorio abilitazione chiamata esterna
- connessione a internet

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIUSTIZIA, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

- cassetta di sicurezza (100% sul n. camere)
- frigo bar
- chiamata del personale a mezzo telefono

13 DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI
- lavabo, WC, bidet, vasca o doccia
- chiamata di emergenza
- 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

1. SERVIZIO DI RICEVIMENTO
   assicurato 24 ore su 24

1.2 Servizio di notte
   Portiere di notte

1.3 Servizio di trasporto bagagli
   negli orari in cui è garantito il ricevimento a cura di addetto

1.4 Servizio custodia valori
   in cassette di sicurezza singole nelle camere

2. SERVIZIO BAR
   - 16 ore su 24 con addetto

2.1 servizio di bar reso anche nelle camere
   - 24 ore su 24 con addetto

3. SERVIZIO DI PRIMA COLAZIONE
   - in sala apposita o ristorante
   - servizio di prima colazione reso anche nelle camere negli orari previsti per la colazione

4. SERVIZIO DI RISTORANTE
   - in sala apposita
   - servizio di ristorante reso anche nelle camere negli orari previsti per la ristorazione

5. SERVIZI ALLE CAMERE

5.1 Servizio di pulizia nelle camere
   una volta al giorno con riassetto pomeridiano

5.2 Cambio della biancheria da camera
   tutti i giorni salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

5.3 Cambio della biancheria da bagno
   tutti i giorni salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

6. LINGUE ESTERE
   tre lingue

7. SERVIZI VARI
   - servizio di lavaggio e stiratura biancheria ospiti con consegna in giornata
   - divise per il personale

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOCO, TURISMO E SICUREZZA

- servizio di parcheggio 24 ore su 24 ore (80% delle camere)
- servizio fax e fotocopiatrice
- servizio internet riservato agli alloggiati
- televisore ad uso comune
- apparecchio telefonico ad uso comune - ingresso protetto da portico o pensilina (salvo deroghe in caso di strutture soggette a vincoli)

8. DOTAZIONE DELLE CAMERE
- arredamento di base: letto , comodino con punto luce o piano di appoggio per ogni posto letto, sedia o altra seduta per letto, tavolino, armadio specchio, cestino;
- 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

9. DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI
- lavabo, WC, bidet, vasca o doccia
- chiamata di emergenza
- 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

10. LOCALI A SERVIZIO DEGLI ALLOGGIATI
vano adibito a guardaroba e deposito bagagli

11. SALE O AREE COMUNI
11.1 Sala 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 ristorante
- sala o area bar
- sala o area soggiorno/lettura/divertimento
- sala o area prima colazione
- sala o area riservata per riunioni

12. SERVIZI IGIENICI E BAGNI AD USO COMUNE
12.1 Servizi igienici destinati ai locali e aree comuni e/o di somministrazione di alimenti e bevande con gabinetto distinto per sesso
12.2 Chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici comuni
12.1 Bagni privati nelle camere
- il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere al 100% delle camere

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA
DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO, SICUREZZA

13. CAMERE

13.1 Numero minimo di sette camere

13.2 Le superfici di camere e bagni privati, salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali, devono corrispondere a:

- 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 di 5 metri quadrati

14. DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO

14.1 Ascensore clienti

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

14.2 Ascensore di servizio o montacarichi (salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali)

14.3 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

14.4 Impianto di condizionamento dell'aria

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

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA
DIREZIONE GENERALE COMMERCIO, TURISMO E SICUREZZA

Allegato B

Standard qualitativi obbligatori minimi per gli alberghi già classificati alla data di entrata in vigore del regolamento

ALBERGHI AD UNA STELLA

1. SERVIZIO DI RICEVIMENTO
   assicurato 12 ore su 24

1.1 Servizio di notte
   addetto disponibile a chiamata

1.2 Servizio di trasporto bagagli
   assicurato a mezzo carrello negli orari in cui è garantito il ricevimento

1.3 Servizio custodia valori
   in cassaforte dell'albergo

2. SERVIZI ALLE CAMERE

2.1 Servizio di pulizia nelle camere
   una volta al giorno

2.2 Cambio della biancheria da camera
   ad ogni cambio di cliente e una volta alla settimana, salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

2.3 Cambio della biancheria da bagno
   ad ogni cambio di cliente e due volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

3. SERVIZI VARI
   servizio fax e fotocopiatrice

4. SALE O AREE COMUNI

4.1 Locali di ricevimento e soggiorno
   almeno un'area per uso comune che può coincidere con l'ingresso o con la sala ristorante o colazione

4.2 Punto ristoro, anche con distributore automatico

5. SERVIZI IGIENICI E BAGNI AD USO COMUNE
   - 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
   - chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici

6. CAMERE
   Numero minimo di sette camere.

7. DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO

7.1 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.

7.2 Dotazioni varie
   - televisore ad uso comune

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA
DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

- apparecchio telefonico ad uso comune

8. DOTAZIONE DELLE CAMERE
   - arredamento di base composto da: letto, comodino con punto luce o piano di appoggio per ogni posto letto, sedia o altra seduta per letto, tavolino, armadio specchio, cestino;
   - dispositivo idoneo alla chiamata del personale (citofono, campanello, o altro dispositivo)

9. DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI (Ove presenti)
   - lavabo, WC, bidet, vasca o doccia
   - chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici
   - 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

1. SERVIZIO DI RICEVIMENTO
   assicurato 12 ore su 24

1.1 Servizio di notte
   addetto disponibile a chiamata

1.2 Servizio di trasporto bagagli
   assicurato a mezzo carrello negli orari in cui è garantito il ricevimento

1.3 Servizio custodia valori
   in cassaforte dell'albergo

2. SERVIZIO DI PRIMA COLAZIONE
   in sale o aree comuni destinate anche ad altri usi

3. SERVIZI ALLE CAMERE

3.1 Servizio di pulizia nelle camere
   una volta al giorno

3.2 Cambio della biancheria da camera
   ad ogni cambio di cliente e due volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

3.3 Cambio della biancheria da bagno
   ad ogni cambio di cliente e tre volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

4. SERVIZI VARI
   servizio fax e fotocopiatrice

5. SALE O AREE COMUNI

5.1 Locali di ricevimento e soggiorno
   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

5.2 Punto ristoro, anche con distributore automatico

6. SERVIZI IGIENICI E BAGNI AD USO COMUNE

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

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

6.1 bagni privati nelle camere
il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere al 60% delle camere

6.2 chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici

7. CAMERE
Numero minimo di sette camere

8. DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO

8.1 **ascensore clienti**
(salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali) obbligatorio per gli esercizi con locali oltre i primi due piani (escluso il piano terreno)

8.2 **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.

8.3 **dotazioni varie**
televisore ad uso comune
apparecchio telefonico ad uso comune

9. 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
- dispositivo idoneo alla chiamata del personale (citofono, campanello, o altro dispositivo)

10. DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI (Ove presenti)
- lavabo, WC, bidet, vasca o doccia
- asciugamani e teli bagno in numero adeguato agli ospiti e tappetino
- materiale d'uso per l'igiene della persona
- cestino rifiuti e sacchetti igienici
- chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici

ALBERGHI A TRE STELLE

1. SERVIZIO DI RICEVIMENTO
assicurato 16 ore su 24

1.1 Servizio di notte
addetto disponibile a chiamata

1.2 Servizio di trasporto bagagli
assicurato a mezzo carrello negli orari in cui è garantito il ricevimento

1.3 Servizio custodia valori
in cassaforte dell'albergo

2. SERVIZIO BAR

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA
DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

12 ore su 24 con addetto

2.1 servizio di bar reso anche nelle camere

12 ore su 24 con addetto

3. SERVIZIO DI PRIMA COLAZIONE

in sale o aree comuni destinate anche ad altri usi

4. SERVIZI ALLE CAMERE

4.1 Servizio di pulizia nelle camere

una volta al giorno

4.2 Cambio della biancheria da camera

ad ogni cambio di cliente e due volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

4.3 Cambio della biancheria da bagno

ad ogni cambio di cliente e tre volte alla settimana salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

5. LINGUE ESTERE

correntemente parlate dal personale di ricevimento portineria-informazioni: una lingua

6. SERVIZI VARI

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

7. SALE O AREE COMUNI

7.1 Locali di ricevimento e soggiorno

di superficie complessiva, esclusa l'eventuale sala ristorante, equivalente ad una maggiorazione del 10% delle superfici richieste per gli alberghi a 2 stelle

(2 stelle: mq. 4 per le prime 10 stanze, mq. 1 per ognuna delle ulteriori stanze fino alla ventesima, mq. 0,5 per ogni ulteriore stanza)

7.2 sala ristorante (se previsto servizio)

7.3 sala o area bar in locale comune

8. BAGNI PRIVATI NELLE CAMERE

- il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere al 100% delle camere
- chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici

9.CAMERE

Numero minimo di sette camere (Richiamato nell'art. 22 della l.r. 15/07)

10.DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO

10.1 **ascensore clienti**

(salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali) obbligatorio per gli esercizi con locali oltre i primi due piani (escluso il piano terreno)

10.2 **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

10.3 **dotazioni varie**

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA
DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

- televisore ad uso comune
- apparecchio telefonico ad uso comune

11. 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

12. DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI (Ove presenti)
- 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
- chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici (privati e comuni)

ALBERGHI A QUATTRO STELLE

1. SERVIZIO DI RICEVIMENTO
assicurato 16 ore su 24

1.2 Servizio di notte
portiere di notte

1.2 Servizio di trasporto bagagli
negli orari in cui è garantito il ricevimento, a cura di addetto

1.3 Servizio custodia valori
in cassette di sicurezza singole nelle camere

2. SERVIZIO BAR
16 ore su 24 con addetto

2.1 servizio di bar reso anche nelle camere
16 ore su 24 con addetto

3. SERVIZIO DI PRIMA COLAZIONE
- in sala apposita o ristorante
- servizio di prima colazione reso anche nelle camere negli orari previsti per la colazione

4. SERVIZIO DI RISTORANTE
in sala apposita, se previsto il servizio

5. SERVIZI ALLE CAMERE

5.1 Servizio di pulizia nelle camere
una volta al giorno con riassetto pomeridiano

5.2 Cambio della biancheria da camera

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA
DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

tutti i giorni salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

5.3 Cambio della biancheria da bagno
tutti i giorni salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

6. LINGUE ESTERE
correntemente parlate dal personale di ricevimento portineria-informazioni: due lingue

7. 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

8. SALE O AREE COMUNI

8.1 Locali di ricevimento e soggiorno
di superficie complessiva, esclusa l'eventuale sala ristorante, equivalente ad una maggiorazione del 30% delle superfici richieste per gli alberghi a 2 stelle
(2 stelle: mq. 4 per le prime 10 stanze, mq. 1 per ognuna delle ulteriori stanze fino alla ventesima, mq. 0,5 per ogni ulteriore stanza)

8.2 sala ristorante (se previsto servizio)

8.3 sala o area bar in apposito locale

8.4 sala o area prima colazione

8.5 sala o area riservata per riunioni

9. BAGNI PRIVATI NELLE CAMERE
- il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere al 100% delle camere
- chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici

10.CAMERE
Numero minimo di sette camere (Richiamato nell'art. 22 della l.r. 15/07)

11. DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO

11.1 ascensore clienti
qualunque sia il numero dei piani (con possibilità di deroga per gli alberghi esistenti se non realizzabile in base alle normative vigenti)

11.2 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.

11.3 impianto di condizionamento dell'aria
nei locali comuni e regolabile dal cliente nelle camere a quote altimetriche inferiori a 500 metri s.l.m.

11.4 dotazioni varie
- televisore ad uso comune
- apparecchio telefonico ad uso comune

12.DOTAZIONE DELLE CAMERE

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA
DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

- 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

13.DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI (Ove presenti)
- 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
- chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici (privati e comuni)

ALBERGHI A CINQUE STELLE

1. SERVIZIO DI RICEVIMENTO
   assicurato 24 ore su 24

1.2 Servizio di notte
portiere di notte

1.2 Servizio di trasporto bagagli
negli orari in cui è garantito il ricevimento, a cura di addetto

1.3 Servizio custodia valori
in cassette di sicurezza singole nelle camere

2. SERVIZIO BAR
   16 ore su 24 con addetto

2.1 servizio di bar reso anche nelle camere
24 ore su 24

3. SERVIZIO DI PRIMA COLAZIONE
   - in sala apposita o ristorante
   - servizio di prima colazione reso anche nelle camere negli orari previsti per la colazione

4. SERVIZIO DI RISTORANTE
   - in sala apposita
   - servizio di ristorante reso anche nelle camere negli orari previsti per la ristorazione

5. SERVIZI ALLE CAMERE

5.1 Servizio di pulizia nelle camere
una volta al giorno con riassetto pomeridiano

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

5.2 Cambio della biancheria da camera
tutti i giorni salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente
5.3 Cambio della biancheria da bagno
tutti i giorni salvo diverse scelte del cliente a tutela dell'ambiente

6. LINGUE ESTERE
correntemente parlate dal personale di ricevimento portineria-informazioni: tre lingue

7. SERVIZI VARI
- servizio di lavaggio e stiratura biancheria ospiti con consegna in giornata
- divise per il personale
- **servizio di parcheggio 24 ore su 24 (80% delle camere)**
- servizio fax e fotocopiatrice
- servizio internet riservato agli alloggiati
- televisore ad uso comune
- apparecchio telefonico ad uso comune

8. SALE O AREE COMUNI
8.1 Locali di ricevimento e soggiorno
di superficie complessiva, esclusa l'eventuale sala ristorante, equivalente ad una maggiorazione del 50% delle superfici richieste per gli alberghi a 2 stelle
(2 stelle: mq. 4 per le prime 10 stanze, mq. 1 per ognuna delle ulteriori stanze fino alla ventesima, mq. 0,5 per ogni ulteriore stanza)
8.2 sala ristorante
8.3 - sala o area soggiorno/lettura/divertimento
8.4 - sala o area prima colazione
8.5 - sala o area riservata per riunioni

9. BAGNI PRIVATI NELLE CAMERE
- il numero dei locali bagno completi dotati di acqua calda e fredda deve corrispondere al 100% delle camere
- chiamata di emergenza in tutti i servizi igienici

10.CAMERE
Numero minimo di sette camere (Richiamato nell'art. 22 della l.r. 15/07)

11. DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO
11.1 ascensore clienti
qualunque sia il numero dei piani (con possibilità di deroga per gli alberghi esistenti se non realizzabile in base alle normative vigenti)
11.2 ascensore di servizio o montacarichi (salve le deroghe previste da norme nazionali o regionali)
11.3 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

11.4 impianto di condizionamento dell'aria
- nei locali comuni e regolabile dal cliente nelle camere a quote altimetriche inferiori a 500 metri s.l.m.

GIUNTA REGIONALE LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE COMM., TURISMO E SICUREZZA

12.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

13.DOTAZIONE DEI BAGNI PRIVATI COMPLETI (Ove presenti)

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

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

Allegato C

STANDARD QUALITATIVI OBBLIGATORI MINIMI PER LA CLASSIFICAZIONE DELLE RESIDENZE TURISTICOALBERGHIERE, DISTINTI PER CLASSE

DUE STELLE

1.2 SERVIZIO DI RICEVIMENTO E DI PORTINERIA INFORMAZIONE
assicurato 12/24 ore
1.3 Servizio di notte
addetto disponibile a chiamata

2. SERVIZI ALLE CAMERE
2.1 Servizio di pulizia nelle camere
ad ogni cambio di cliente e due volte alla settimana
2.2 Cambio della biancheria da camera e da bagno
ad ogni cambio del cliente e due volte alla settimana, salvo diversa scelta del cliente a tutela dell'ambiente

3. SERVIZI VARI
Assistenza di manutenzione delle unità abitative e di riparazione e sostituzione di arredi, corredi e dotazioni

4. SALE O AREE COMUNI –
Un' area per uso comune (che può coincidere con la sala ristorante o il bar)

5. DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO
5.1 Riscaldamento in tutto l'esercizio: unità abitative ed eventuali parti comuni (L'obbligo non sussiste per gli esercizi con licenza stagionale estiva)
5.2 Ascensore negli esercizi con locali oltre i primi due piani, escluso il piano terreno (con possibilità di deroga per gli esercizi esistenti se non realizzabile in base alle normative vigenti)
5.3 Posto telefonico per clienti

6 DOTAZIONE DELLE UNITA' ABITATIVE
6.1.Dotazioni per il soggiorno ed il pernottamento:
- letti e coperte pari al numero delle persone ospitabili
- armadio, cassetti, grucce, comodini o ripiani, illuminazione, lampade o *appliques*
- tavolo per la consumazione dei pasti con sedie pari al numero dei posti letto

6.2 Dotazione per la preparazione dei cibi:
- cucina con due fuochi o piastre e relativa alimentazione
- frigorifero
- lavello con scolapiatti

per ciascuna persona ospitabile:
- 2 coltelli
- 2 forchette

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA
DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

- 2 cucchiai
- 2 piatti piani
- 1 piatto fondo
- 2 bicchieri
- 1 tazza
- 1 tazzina

per ciascuna unità abitativa

-1 batteria da cucina
-2 coltelli da cucina
- 1 zuccheriera
- 1 caffettiera
- 1 scolapasta
- 1 mestolo
- 1 insalatiera
- 1 grattugia
- 1 spremiagrumi
- 1 apribottiglie/cavatappi
- 1 bricco per il latte
- 1 pattumiera con sacchetti di plastica
-tovaglia, tovaglioli e canovacci da cucina

6.3 Dotazioni generali

- impianto di erogazione acqua calda e fredda
- scopa, paletta, secchio, ramazza, straccio per pavimenti

7. DOTAZIONE DEI BAGNI
   - lavandino, doccia o vasca, tazza

7.1 oggettistica e materiale d'uso per l'igiene della persona

- saponetta
- telo bagno per persona
- asciugamano per persona
- salvietta per persona
- carta igienica con riserva
- sacchetti igienici
- cestino rifiuti
- specchio e contigua presa per energia elettrica
- mensola
- scopino

TRE STELLE

1. SERVIZIO DI RICEVIMENTO
   assicurato 14/24 ore da personale addetto

1.1 Servizio di notte
addetto disponibile a chiamata

1.2 Servizio di trasporto bagagli
assicurato 8/24 ore

1.3 Servizio di custodia valori

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOCHI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

2. SERVIZIO BAR
in locale comune o nelle unità abitative, assicurato 12/24 ore

3. SERVIZI ALLE CAMERE

3.1 Servizio di pulizia nelle camere
ad ogni cambio di cliente e a giorni alterni

3.2 Cambio della biancheria da letto
ad ogni cambio del cliente e a giorni alterni

3.3 Cambio della biancheria da bagno
tutti i giorni

4 LINGUE ESTERE
correntemente parlate dal personale di ricevimento portineria-informazioni: 1 lingua

5 SERVIZI VARI
Assistenza di manutenzione delle unità abitative e di riparazione e sostituzione di arredi, corredi e dotazioni

6 SALE O AREE COMUNI–
una sala di uso comune di superficie complessiva (esclusa l'eventuale sala ristorante o il bar con licenza separata di pubblico esercizio) non inferiore a mq. 4 per ognuna delle prime 10 unità abitative, mq. 1 per ognuna delle ulteriori unità fino alla ventesima e di mq. 0,5 per ogni unità oltre la ventesima

7 DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO

7.1 Riscaldamento in tutto l'esercizio: unità abitative ed eventuali parti comuni (L'obbligo non sussiste per gli esercizi con licenza stagionale estiva)

7.2 Ascensore negli esercizi con locali oltre i primi due piani, escluso il piano terreno (con possibilità di deroga per gli esercizi esistenti se non realizzabile in base alle normative vigenti)

7.3 Aria condizionata o impianto di raffrescamento
L'obbligo non sussiste per gli esercizi posti ad una altitudine superiore ai 600 m s.l.m.

7.4 Posto telefonico per clienti

8 DOTAZIONE DELLE UNITÀ ABITATIVE

8.1 Dotazioni per il soggiorno ed il pernottamento:
- letti e coperte pari al numero delle persone ospitabili
- armadio, cassetti, grucce, comodini o ripiani, illuminazione, lampade o *appliques*
- tavolo per la consumazione dei pasti con sedie pari al numero dei posti letto
- poltrone o divano nel soggiorno

8.2 Dotazione per la preparazione dei cibi:
- cucina con due fuochi o piastre e relativa alimentazione
- frigorifero
- lavello con scolapiatti

per ciascuna persona ospitabile:
- 2 coltelli
- 2 forchette
- 2 cucchiai

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA
DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

- 2 piatti piani
- 1 piatto fondo
- 2 bicchieri
- 1 tazza
- 1 tazzina

per ciascuna unità abitativa

-1 batteria da cucina
-2 coltelli da cucina
- 1 zuccheriera
- 1 caffettiera
- 1 scolapasta
- 1 mestolo
- 1 insalatiera
- 1 grattugia
- 1 spremiagrumi
- 1 apribottiglie /cavatappi
- 1 bricco per il latte
- 1 pattumiera con sacchetti di plastica
- tovaglia, tovaglioli e canovacci da cucina

8.3 D*otazioni generali:*

- impianto di erogazione acqua calda e fredda
- scopa, paletta, secchio, ramazza, straccio per pavimenti
- televisori a colori
- chiamata telefonica diretta del personale
- telefono abilitato alla chiamata esterna diretta
- necessario per scrivere e per cucire

9. DOTAZIONE DEI BAGNI

- lavandino, doccia o vasca, tazza

9.1 oggettistica e materiale d'uso per l'igiene della persona

- saponetta
- telo bagno per persona
- asciugamano per persona
- salvietta per persona
- carta igienica con riserva
- sacchetti igienici
- cestino rifiuti
- specchio e contigua presa per energia elettrica
- mensola
- scopino
- bagnoschiuma

QUATTRO STELLE

1. SERVIZIO DI RICEVIMENTO
   assicurato 16/24 ore da personale addetto

1.1 Servizio di notte
   addetto al servizio di notte

1.2 Servizio di trasporto bagagli
   assicurato 12/24 ore

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

1.3 Servizio di custodia valori
cassette di sicurezza nelle unità abitative o cassaforte nella residenza turistico-alberghiera

2. SERVIZIO DI BAR
in locale comune o nelle unità abitative assicurato 14/24 ore

3. SERVIZI ALLE CAMERE
3.1 Servizio di pulizia nelle camere
tutti i giorni
3.2 Cambio della biancheria da letto
ad ogni cambio del cliente e a giorni alterni
3.3 Cambio della biancheria da bagno
tutti i giorni
3.4 Servizio di lavatura e stiratura biancheria degli ospiti

4. LINGUE ESTERE
correntemente parlate dal personale di ricevimento portineria-informazioni: 2 lingue

5. SERVIZI VARI
- Assistenza di manutenzione delle unità abitative e di riparazione e sostituzione di arredi, corredi e dotazioni
- Divise per il personale

6. SALE O AREE COMUNI–
di superficie complessiva (esclusa l'eventuale sala ristorante o il bar con licenza separata di pubblico esercizio) equivalente ad una maggiorazione del 10% delle superfici richieste per le RTA a tre stelle (*3 stelle: Non inferiori a mq. 4 per ognuna delle prime 10 unità abitative, mq. 1 per ognuna delle ulteriori unità fino alla ventesima e di mq. 0,5 per ogni unità oltre la ventesima*)

7. DOTAZIONE DELL'ESERCIZIO ALBERGHIERO
7.1 Riscaldamento in tutto l'esercizio: unità abitative ed eventuali parti comuni (L'obbligo non sussiste per gli esercizi con licenza stagionale estiva)
7.2 Aria condizionata o impianto di raffrescamento regolabile dal cliente (L'obbligo non sussiste per gli esercizi posti ad una altitudine superiore ai 600 m s.l.m.)
7.3 Ascensore negli esercizi
qualunque sia il numero dei piani (con possibilità di deroga per gli esercizi esistenti se non realizzabile in base alle normative vigenti)
7.4 Posto telefonico per clienti
7.5 Servizio parcheggio auto
assicurato 24/24 ore

8. DOTAZIONE DELLE UNITÀ ABITATIVE
8.1 Dotazioni per il soggiorno ed il pernottamento:
- letti e coperte pari al numero delle persone ospitabili
- armadio, cassetti, grucce, comodini o ripiani, illuminazione, lampade o appliques
- tavolo per la consumazione dei pasti con sedie pari al numero dei posti letto

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA
DIREZIONE GENERALE GIOVANI SPORT TURISMO SICUREZZA

- poltrone o divani nel soggiorno con posti pari al numero delle persone ospitabili

8.2 Dotazione per la preparazione dei cibi:

- cucina con due fuochi o piastre e relativa alimentazione
- cucina con due fuochi o piastre e forno (anche a microonde) (4)
- frigorifero
- lavello con scolapiatti

per ciascuna persona ospitabile:

- 2 coltelli
- 2 forchette
- 2 cucchiai
- 2 piatti piani
- 1 piatto fondo
- 2 bicchieri
- 1 tazza
- 1 tazzina

per ciascuna unità abitativa

- 1 batteria da cucina
- 2 coltelli da cucina
- 1 zuccheriera
- 1 caffettiera
- 1 scolapasta
- 1 mestolo
- 1 insalatiera
- 1 grattugia
- 1 spremiagrumi
- 1 apribottiglie/cavatappi
- 1 bricco per il latte
- 1 pattumiera con sacchetti di plastica
- tovaglia, tovaglioli e canovacci da cucina

8.3 Dotazioni generali delle unità abitative:

- ambienti distinti per camere e soggiorno-cucina senza obbligo di una separazione con struttura fissa
- impianto di erogazione acqua calda e fredda
- scopa, paletta, secchio, ramazza, straccio per pavimenti
- televisori a colori
- antenna satellitare
- chiamata telefonica diretta del personale
- telefono abilitato alla chiamata esterna diretta
- necessario per scrivere e per cucire

9 DOTAZIONE DEI BAGNI

- lavandino, doccia o vasca, tazza

9.1 oggettistica e materiale d'uso per l'igiene della persona

- saponetta
- telo bagno per persona
- asciugamano per persona
- salvietta per persona
- carta igienica con riserva
- sacchetti igienici
- cestino rifiuti
- specchio e contigua presa per energia elettrica

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

- mensola
- scopino
- asciugacapelli
- bagnoschiuma

Nota esplicativa circa il personale di servizio delle R.T.A. con riferimento agli standard minimi obbligatori

- Per **«personale addetto in via esclusiva»** si intende persona (titolare, dipendente, coadiuvante) che quando è impegnata in un determinato servizio non può essere impiegata contemporaneamente in altri servizi.
- Per **«addetto»** si intende persona che É impegnata prevalentemente in un determinato servizio, ma che può essere impiegata contemporaneamente anche in altri servizi.
- Per **«servizio assicurato»** si intende servizio che viene garantito mediante una o più persone impiegate contemporaneamente in più servizi.

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOVANI SPORT, TURISMO E SICUREZZA

ALLEGATO D

STANDARD MINIMI OBBLIGATORI PER CASE ED APPARTAMENTI PER VACANZE

1. Dotazione struttura

1.01 Riscaldamento in tutto l'esercizio: unità abitative ed eventuali parti comuni (L'obbligo non sussiste per gli esercizi con licenza stagionale estiva)

2. Dotazione delle unità abitative

2.01 Dotazioni per il soggiorno ed il pernottamento:

- letti e coperte pari al numero delle persone ospitabili
- armadio, cassetti, grucce, comodini o ripiani, illuminazione con lampade o *appliques*
- tavolo per la consumazione dei pasti con sedie pari al numero dei posti letto

2.02 Dotazione per la preparazione dei cibi:

- cucina con due fuochi o piastre e relativa alimentazione
- frigorifero
- lavello con scolapiatti

per ciascuna persona ospitabile:

- 2 coltelli
- 2 forchette
- 2 cucchiai
- 2 piatti piani
- 1 piatto fondo
- 2 bicchieri
- 1 tazza
- 1 tazzina

per ciascuna unità abitativa:

- 2 coltelli da cucina
- 1 zuccheriera
- 1 caffettiera
- 1 scolapasta
- 1 mestolo
- 1 insalatiera
- 1 grattugia
- 1 spremiagrumi
- 1 apribottiglie/cavatappi
- 1 bricco per il latte
- 1 pattumiera con sacchetti di plastica

2.03 Dotazione bagno:

- lavandino, doccia o vasca, tazza
- cestino rifiuti
- specchio e contigua presa per energia elettrica
- mensola
- scopettino
- **ed a richiesta del cliente**
- saponetta
- telo da bagno
- asciugamano
- salvietta
- carta igienica con riserva
- sacchetti igienici

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA

2.04 Dotazioni generali delle unità abitative:

- 2.04.1 impianto di erogazione acqua calda e fredda
- 2.04.2 scopa, paletta, secchio, ramazza, straccio per pavimenti

3. Servizi ulteriori

- *3.01 Servizio di ricevimento e recapito*
- *3.02 Pulizia delle unità abitative ad ogni cambio di cliente*
- *3.03 Assistenza di manutenzione delle unità abitative e di riparazione e sostituzione di arredi, corredi e dotazioni*
- *3.04 Fornitura e cambio di biancheria a richiesta*
- *3.05 Elenco delle dotazioni dell'unità abitativa*
- *3.06 Elenco dei servizi offerti a richiesta e dei relativi prezzi*

SEGR. DI GIUNTA - GIUNTA REGIONALE - ULTIMA PAGINA

GIUNTA REGIONALE DELLA LOMBARDIA - DIREZIONE GENERALE GIOVANI, SPORT, TURISMO E SICUREZZA