

**REGOLAMENTO PER L'INTRODUZIONE E LA DISCIPLINA DEL SISTEMA COMUNALE
APPARTAMENTI TURISTICI DI QUALITÀ – ATTUAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DI CUI AGLI
ARTT. 11 E 12, L.R. 28.07.2004, N. 16**

Art. 1 - (Oggetto)

Con il presente regolamento il Comune di Cervia introduce e disciplina il *Sistema Comunale Appartamenti Turistici di Qualità*, incentrato sull'estensione della facoltà di classificazione agli appartamenti ammobiliati per uso turistico e sull'introduzione di una specifica, puntuale ed innovativa certificazione di qualità.

Art. 2 - (Classificazione)

La classificazione in prima, seconda e terza categoria, in base all'attribuzione di 4, 3, e 2 soli, è estesa, su base volontaria, agli appartamenti ammobiliati ad uso turistico di cui all'art. 12, L.R. 28 luglio 2004, n. 16, secondo le modalità, i requisiti e gli standard strutturali approvati con DGR. 19 dicembre 2005, n. 2186, con riferimento alle case e appartamenti per vacanze.

La classificazione e l'eventuale certificazione di qualità di cui al successivo art. 3, non comportano la gestione in forma imprenditoriale degli appartamenti ammobiliati ad uso turistico.

Art. 3 - (Certificazione qualità)

Il presente regolamento introduce la certificazione comunale *Appartamenti di qualità*, che può essere richiesta da chi detiene la proprietà o l'usufrutto di appartamenti ammobiliati per uso turistico o di appartamenti per vacanze, che presentino gli standard di cui all'allegato del presente regolamento, da ritenersi integrativi rispetto ai requisiti necessari per la classificazione in prima categoria.

Ricorrendo le condizioni di cui al comma precedente, possono altresì richiedere la certificazione di qualità le agenzie immobiliari che gestiscono in forma diretta, a qualsiasi titolo, case o appartamenti per la locazione turistica, indicando nello specifico l'immobile per il quale richiedono la certificazione.

Il conseguimento della certificazione di qualità è subordinato alla preventiva classificazione delle strutture che abbiano ottenuto, in fase di classificazione, i 4 soli.

Tempi, modalità e procedure per il conseguimento della certificazione di qualità verranno definite con successivo atto del competente dirigente.

Art. 4 - (Effetti della classificazione e della certificazione di qualità)

La certificazione di qualità attribuisce al beneficiario il diritto all'utilizzo del relativo segno distintivo predisposto dall'Amministrazione Comunale nell'ambito delle proprie attività informative e promozionali, compatibilmente con la natura imprenditoriale o meno della gestione.

Il Comune, altresì, evidenzia il conseguimento della certificazione di qualità attraverso i propri strumenti informativi istituzionali.

All'interno degli appartamenti classificati e di quelli contraddistinti con il marchio di qualità, dovrà esser esposta la documentazione relativa alla dichiarazione degli standard posseduti.

Art. 5 - (Controlli e verifiche)

Fermi restando i controlli di cui alla DGR 19.12.2005, n. 2186, l'Amministrazione Comunale, in qualsiasi momento, può procedere a verifiche al fine di accertare la sussistenza ed il permanere degli standard previsti dal presente regolamento.

Art. 6 - (Perdita dei requisiti)

Il venir meno, anche di uno solo dei requisiti di qualità, se non ripristinato entro 15 gg. dall'accertamento, determina la perdita della certificazione, che viene disposta dal Dirigente del Servizio Turismo con provvedimento motivato, al quale consegue l'immediata interruzione dell'utilizzo dello specifico segno distintivo, nonché l'eliminazione dal sistema qualità nell'informazione istituzionale del Comune.

Art. 7 - (Commissione di conciliazione)

L'ottenimento della certificazione di qualità comporta, per il locatore, l'obbligo di devoluzione di eventuali controversie insorgenti con i turisti locatari, alla Commissione Provinciale di Conciliazione, istituita presso la CCIA di Ravenna.

STANDARD DI QUALITÀ PER GLI APPARTAMENTI
- COMUNE DI CERVIA -

Con la definizione degli standard si punta ad integrare l'iniziativa regionale di regolamentazione (L.R. 16/04, art. 3, comma 2: atto applicativo riguardante le strutture ricettive extralberghiere – sezione A: strutture ricettive extralberghiere soggette a classificazione – case e appartamenti per vacanze) con gli obiettivi di miglioramento qualitativo che l'Amministrazione Comunale di Cervia intende perseguire.

Si riepilogano i concetti di base del servizio, obbligatori, così come definiti dalla L.R. 16/04:

1. la casa deve essere consegnata pulita al cliente,
2. fornitura costante di energia elettrica, acqua calda e fredda,
3. impianto di riscaldamento dei locali per locazioni dal 1° ottobre al 30 aprile,
4. servizio di ricevimento assicurato almeno 8h/24 e servizio di recapito su richiesta,
5. assistenza all'ospite per interventi urgenti di manutenzione ordinaria delle case e degli appartamenti.

Nella definizione degli standard sono presenti due colonne: quella "standard ER", afferente i requisiti relativi all'assegnazione della prima categoria definiti dalla Regione Emilia Romagna, e quella "standard Qualità", concernente i requisiti aggiuntivi necessari per ottenere il marchio di qualità del Comune di Cervia.

Monocale*(STANDARD ER):

almeno 28 mq. = 3 persone

oltre 34 mq. = 4 persone

* è sempre possibile l'aggiunta di un letto per un minore di 12 anni

Casa composta da più locali (STANDARD ER):

camera da letto: almeno 9 mq. = 1 letto

almeno 12 mq. = 2 letti

almeno 18 mq. = 3 letti

oltre 24 mq. = 4 letti

soggiorno con letto*: almeno 14 mq. = 1 letto

almeno 20 mq. = 2 letti

oltre 26 mq. = 3 letti

- se con angolo cottura occorre aggiungere 4 mq.

Standard:

REQUISITI HARD	STANDARD ER	STANDARD QUALITÀ'
Riscaldamento in tutta l'unità abitativa (per locazione dal 1/10 al 30/4)	X	
Televisore	X	X (a colori)
Radio		X
Presa antenna	X	
Cassaforte		X
Linee telefoniche: una per ogni unità abitativa	X	
Posto auto	X	
Letti/divani letto e coperte pari al numero delle persone ospitabili	X	
Materassi ignifughi	X	
Primo courtesy service in bagno (rotolo di carta igienica, saponetta o bagno schiuma)		X
2 bottiglie d'acqua all'arrivo		X
Cucina: dotazione di lavello e scolapiatti, fornelli con aspirazione, cestino porta rifiuti, frigorifero	X	(frigorifero con freezer separato)
REQUISITI HARD	STANDARD ER	STANDARD QUALITÀ'
Pentole e stoviglie per la preparazione e la consumazione dei pasti in numero corrispondente ai posti letto	X	
Elettrodomestici quali: lavastoviglie,	X (almeno 2)	Si ritengono obbligatori:

lavatrice, forno elettrico o a microonde		-lavastoviglie -lavatrice -forno a microonde o elettrico
Dotazione per il pranzo: tavolo o piano d'appoggio, sedgioline o panche in misura corrispondenti ai posti letto	X	
Bagni: dotazione di cestino porta rifiuti, scopino, stendibiancheria, materiale necessario per la pulizia della casa	X	
Dotazioni suppletive: balcone, giardinetto, piscina residenziale ad uso gratuito, posto auto coperto, aria condizionata	X (almeno 2)	Si ritengono obbligatorie le seguenti dotazioni suppletive: - aria condizionata - balcone o giardinetto (in caso di giardino di proprietà esclusiva deve essere presente anche il barbecue/grill. Se il giardino è ad uso collettivo ed è presente un barbecue/grill, agli ospiti deve essere garantita la facoltà di utilizzo). Si ritengono obbligatorie, in caso di presenza, i servizi: -uso gratuito della piscina residenziale -posto auto coperto
Ascensore	X	
Cambio biancheria da letto	X (bisettimanale)	
Cambio biancheria da bagno	X (bisettimanale)	
Set di biancheria da cucina (uno strofinaccio di tessuto e un rotolone di carta per pulizia)		X
Servizi/dotazioni su richiesta, anche con pagamento a parte, quali: - pulizia appartamento - disponibilità di culla/lettino, seggiolone, fasciatoio	X	
Qualità e stato di conservazione interno: Ottimo (tinteggiatura negli ultimi 4 anni)	X	
Aspetto esterno: Ottimo (tinteggiatura negli ultimi 5 anni)	X	
Bagni (dotati di lavabo, bidet, vasca o doccia, wc, specchio), costruiti o ristrutturati da non più di 8 anni	X	
REQUISITI HARD	STANDARD ER	STANDARD QUALITA'
Phon		X
Mobiliario in bagno: mensole e cassettera/mobile in ottimo stato, funzionali		X
Qualità e stato dell'arredamento: Ottimo (mobili di non più di 10 anni, in condizioni perfette)	X	
Biciclette a disposizione gratuitamente (in buono stato, almeno 2. Devono inoltre essere garantite agli ospiti agevolazioni per l'eventuale noleggio di ulteriori biciclette)		X
Lettera di benvenuto con istruzioni sui servizi, esposizione		X

dell'autocertificazione		
Questionario sulla customer satisfaction		X
Inventario degli oggetti e istruzioni d'uso		X
Materiale promozionale del territorio		X
Prodotto tipico di cortesia offerto (sale dolce di Cervia), con materiale promozionale del prodotto		X
Adesione allo sportello di conciliazione istituita presso la CCIAA di Ravenna		X
Accesso handicappati		X (almeno 2 app. per impresa. Sono esclusi gli appartamenti ad uso turistico).
Piccoli animali ammessi		X (almeno 2 app. per impresa, con giardino, compatibilmente alle disposizioni del regolamento condominiale eventualmente esistente. Sono esclusi dal requisito gli appartamenti ad uso turistico)

Saranno inoltre segnalati, in occasione delle attività promozionali che verranno svolte dall'Amministrazione Comunale, i seguenti plus di servizio, per gli appartamenti che li possiedono:

- accesso handicappati
- piccoli animali ammessi