



CLASSIFICAZIONE DEGLI APPARTAMENTI DI VACANZA E CAMERE PER OSPITI

1 luglio 2012

NORME RELATIVE AI CONTROLLI A CAMPIONE 2013-2017

CONTENUTO

1	Principi generali	1
2	Organo di controllo	1
3	Svolgimento dei controlli a campione	2
4	Organo di ricorso	3
5	Controlli supplementari	3
6	Indennità	4
7	Finanziamento	4
8	Disposizione conclusiva	4

1 PRINCIPI GENERALI

Per garantire il rispetto degli standard qualitativi, e affinché i locatori/proprietari possano essere motivati a migliorare costantemente la loro offerta, durante un periodo di classificazione la FST fa controlli a campione su almeno il 25% degli oggetti classificati.

La selezione degli oggetti da controllare viene fatta dalla FST (selezione elettronica dalla banca dati attraverso un generatore casuale) e gli enti di classificazione ricevono dalla FST una lista degli oggetti da controllare. A controllo avvenuto è necessario compilare in ogni sua parte una lista di controllo che deve essere spedita alla FST (con indicazione della data del controllo, del risultato del controllo, del nome e della firma del controllore).

Il controllo a campione va effettuato entro 6 mesi. Una volta ricevute le liste di controllo compilate in ogni loro parte, la FST versa al controllore l'indennità prevista al punto 6. Se le liste di controllo non vengono presentate dopo due richieste, la FST fa effettuare i controlli da un terzo ente. Per gli oneri sostenuti la FST fattura all'ente di classificazione una tassa amministrativa di CHF 25.— per oggetto. Al locatore che dovesse rifiutarsi di far controllare il proprio oggetto verranno tolte le stelle.

ORGANO DI CONTROLLO

La classificazione degli appartamenti di vacanze e delle camere per gli ospiti si basa su un'autodichiarazione. Sottoscrivendo il questionario di rilevazione ufficiale, i locatori dichiarano che le informazioni fornite in merito al proprio oggetto sono complete e veritiere.

I controlli a campione vengono effettuati su incarico degli enti di classificazione da parte di almeno una persona appositamente preparata.

I controllori incaricati dagli enti di classificazione controllano, per conto della FST, almeno il 25 per cento degli oggetti classificati in un dato periodo di classificazione. Prima di effettuare i primi controlli nel nuovo periodo di classificazione, i controllori che hanno frequentato il corso in un periodo di classificazione precedente devono avere frequentato uno scambio di esperienze organizzato dalla FST. Tutti i controllori devono inoltre partecipare ad uno scambio di esperienze organizzato dalla FST almeno 1 volta per ciascun periodo di classificazione.

Naturalmente, il controllo di tutti gli oggetti rimane di competenza degli enti di classificazione. Il controllo a campione è regolamentato in dettaglio in un documento separato.

I locatori/proprietari/agenzie e i loro familiari o impiegati non possono essere incaricati di effettuare i controlli a campione sui propri oggetti.

Gli enti di classificazione si organizzano congiuntamente ad altri enti di classificazione. È consigliato scambiare i controllori nonché ricorrere a soluzioni regionali e subregionali. Gli enti di classificazione possono anche delegare i controlli a campione a terze parti, a condizione che queste ultime dispongano di controllori specificamente preparati.

I controllori fungono anche da ambasciatori della qualità. Forniscono ai locatori un feedback sull'autodichiarazione e li assistono nell'attuazione di misure di miglioramento. Così facendo contribuiscono a garantire la qualità dell'offerta di appartamenti di vacanze e camere per gli ospiti. Al contempo, promuovono lo sviluppo della qualità del turismo svizzero.

Lista dei controllori: swisstourfed.ch/apartment > Documenti

2 SVOLGIMENTO DEI CONTROLLI A CAMPIONE

I controllori valutano l'oggetto selezionato conformemente al questionario di rilevazione e alle linee guida per i controllori a loro disposizione. Il controllo può portare ai seguenti risultati:

2.1.1 L'autodichiarazione e il controllo a campione coincidono

Il locatore/proprietario viene informato per iscritto. La categoria di stelle rimane invariata. L'oggetto viene registrato dall'ente di classificazione come controllato.

2.1.2 L'autodichiarazione e il controllo a campione non coincidono

Il locatore/proprietario viene informato per iscritto. Se la categoria di stelle rimane invariata, l'ente di classificazione segnala le correzioni e l'oggetto viene registrato come controllato.

Se i punti contestati portano ad una variazione della categoria di stelle, il locatore/proprietario ha la possibilità di correggere le non conformità entro tre mesi.

Dopo aver effettuato le azioni correttive deve informare l'ente di classificazione, che decide sull'eventuale necessità di un ulteriore controllo e in seguito registra l'oggetto come controllato.

Se il controllo, previo accordo con il locatore/proprietario, porta ad una nuova classificazione, essa viene registrata da parte dell'ente di classificazione. In questo caso la tassa di classificazione va nuovamente corrisposta.

Se il locatore/proprietario, nonostante la richiesta dell'ente di classificazione, non è disposto a correggere la non conformità individuata o non desidera effettuare una nuova classificazione dell'oggetto, quest'ultima viene sospesa fino a una nuova classificazione. L'oggetto non sarà più visualizzabile sul sito www.myswitzerland.com.

Eventuali costi aggiuntivi derivanti da una falsa autodichiarazione sono di regola a carico del locatore/proprietario. La compensazione viene gestita a livello locale.

L'ente di classificazione informa la FST sui risultati dei controlli tramite le apposite liste di controllo.

3 ORGANNO DI RICORSO

Se il ricorso contro la classificazione di un oggetto viene respinto dalla FST, quest'ultima addebiterà al richiedente un importo di CHF 125.—.

RECLAMI DEGLI OSPITI

L'elaborazione dei reclami degli ospiti rientra nelle competenze degli enti di classificazione. La FST non accoglie alcun reclamo degli ospiti e non prende alcuna posizione in merito.

RECLAMI CONTRO LA CLASSIFICAZIONE DI UN OGGETTO

I ricorsi contro la classificazione degli oggetti o le obiezioni relative alla definizione dei criteri vengono giudicati dalla FST. Le decisioni della FST sono inappellabili.

Tutte le obiezioni presentate alla FST devono essere documentate per iscritto e corredate da materiale fotografico a cura del controllore/ente di classificazione o del locatore/proprietario.

4 CONTROLLI SUPPLEMENTARI

Gli enti di classificazione possono svolgere autonomamente un controllo degli oggetti interessati e introdurre le misure previste dal punto 3.

In linea di principio ogni ente di classificazione è libero di effettuare controlli supplementari e di introdurre le misure previste dal punto 3. I relativi costi vengono regolati a livello locale.

Gli enti di classificazione informano per iscritto la FST sui controlli supplementari effettuati e sui relativi risultati.

5 INDENNITÀ

La FST versa ai controllori un'indennità di CHF 75.— (IVA inclusa) per oggetto controllato nell'ambito dei controlli a campione. L'indennità viene versata solo per i controlli effettuati su incarico della FST. Il pagamento dell'indennità avviene sulla base del rendiconto dell'ente di classificazione presentato alla FST insieme alle liste di controllo compilate in ogni loro parte.

6 FINANZIAMENTO

I controlli a campione si finanziano attraverso una parte delle tasse sugli oggetti che vengono addebitate per ogni nuova classificazione.

7 DISPOSIZIONE CONCLUSIVA

Le presenti direttive entrano in vigore dopo l'approvazione da parte della FST. Si tratta di disposizioni minime.

Federazione Svizzera del Turismo



Mario Lütolf, Direttore

Per informazioni:

Nadja Matthey-Doret
Product Manager