



UFFICIO NAZIONALE
CEI PER LA PASTORALE
DEL TEMPO LIBERO,
TURISMO E SPORT

LE CASE PER FERIE TRA FEDE E TURISMO

*Un vademecum a servizio
dei gestori e operatori
delle Case per Ferie*



Presentazione di
S.E. Mons. Nunzio Galantino
Segretario Generale della CEI

Conferenza Episcopale Italiana

Ufficio Nazionale per la Pastorale del tempo libero, turismo e sport

**Le case per ferie
tra Fede e Turismo**

*Un vademecum a servizio dei gestori e operatori
delle Case per Ferie*

Presentazione di

S.E. Mons. Nunzio Galantino

Segretario Generale della CEI

Presentazione: S.E. Mons. Nunzio Galantino, *Segretario Generale della CEI*

Coordinamento: Mons. Mario Lusek
*Direttore Ufficio Nazionale CEI per la pastorale del tempo libero,
turismo e sport*
Ing. Fernando Gioia
Ingegnere - Progettista di Strutture Ricettive

Autori

Ezio Barbieri
*Presidente dell'Associazione Santa Lucia
Portavoce delle case per ferie e del turismo Religioso Regione Toscana*

Mariapia Bertolucci
Esperta in materia e già Presidente nazionale CTG

Massimiliano Celletti
Esperto di Organizzazione

Roberto Ciotti
Ragioniere commercialista Esperto in Consulenza del lavoro

Fernando Gioia
Ingegnere - Progettista di Strutture Ricettive

Ugo Greatti
Avvocato di enti ecclesiastici

Alessandro Piccioli
Avvocato, consulente enti ecclesiastici

Paolo Proietti
Consulente di Revenue Management - esperto Case per Ferie

Federico Rossi
Dottore Commercialista - Revisore Contabile

Massimo Scarpetta
Esperto di Organizzazione

Gabriele Torresan
Esperto di informatica, comunicazione e nuove tecnologie



INDICE

	PRESENTAZIONE (S.E. Mons. Nunzio Galantino)	pag. 7
1	INQUADRAMENTO NORMATIVO (Avv. Alessandro Piccioli)	pag. 13
1.1	Podestà normativa regionale	pag. 13
1.2	Estratto delle norme	pag. 14
2	ADEMPIMENTI ED OBBLIGHI AMMINISTRATIVI PER L'ESERCIZIO DELLA CASA PER FERIE (Ing. Fernando Gioia- Dott. Massimo Scarpetta)	pag. 17
2.1	Segnalazione Certificata Inizio Attività (Autorizzazione al funzionamento e relativi allegati)	pag. 17
2.2	Classificazione	pag. 18
2.3	Nulla osta dell'azienda sanitaria locale	pag. 19
2.4	Autorizzazione per la somministrazione	pag. 20
2.5	Variazioni a seguito di: ristrutturazioni, cambio di denominazione, subentro, titolarità, cambio preposto alla gestione, altro	pag. 20
2.6	Vigilanza e Sanzioni (Avv. Piccioli)	pag. 21
2.7	La comunicazione alla P.S. delle persone alloggiate (Avv. Piccioli)	pag. 21
3	GLI ASPETTI TECNICI E STRUTTURALI (Ing. Fernando Gioia)	pag. 23
3.1	Premessa	pag. 23
3.2	Requisiti strutturali ed igienico sanitari	pag. 23
3.3	Caratteristiche e dotazioni delle camere	pag. 25
3.4	Requisiti di sicurezza	pag. 26
3.5	Requisiti dei locali e degli impianti per la somministrazione di alimenti e bevande	pag. 28
3.6	Impianti di captazione ed espulsione fumi	pag. 29
3.7	Autocontrollo igienico-sanitario	pag. 30
3.8	La manutenzione e gestione dei presidi di sicurezza	pag. 30
3.9	La manutenzione degli impianti e le verifiche periodiche	pag. 36
4	LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO (Ing. Fernando Gioia-Dott. Massimo Scarpetta)	pag. 41
4.1	Premessa	pag. 41
4.2	Elenco dei principali adempimenti previsti dal D.LGS. 81/08 per le attività che hanno personale dipendente o soggetti ad esso equiparato.	pag. 41
5	L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE (Dott. Massimo Scarpetta – Dr. Massimiliano Celletti)	pag. 45

5.1	Analisi del comparto turistico e ricettivo di riferimento	pag. 45
5.2	L'ospite di riferimento	pag. 45
5.3	Organizzazione e gestione	pag. 46
5.4	La "catena" delle case per ferie	pag. 57
5.5	Revenue Management (Pianificazione, monitoraggio e revisione)	pag. 58
6	IDENTITÀ E VALORIZZAZIONE DELLE CASE PER FERIE (Avv. Ugo Greatti-Dr. Paolo Proietti)	pag. 61
6.1	Ruolo e identità delle case per ferie nell'ambito dell'attività Turistico-Ricettive	pag. 61
6.2	Cenni sulla responsabilità per danni alla persona dell'ospite	pag. 63
6.3	La fidelizzazione della clientela nell'era del web 2.0	pag. 65
7	LA VISIBILITÀ E LA PROMOZIONE (Dott. Gabriele Torresan)	pag. 71
7.1	Gli strumenti tradizionali di promozione: depliant, pubblicità	pag. 71
7.2	I nuovi strumenti di visibilità e promozione: il sito web ed i portali internet	pag. 71
7.3	I social media per la visibilità e la promozione: facebook, youtube, twitter, trip advisor, ecc.	pag. 72
7.4	Strumenti informatici a supporto della gestione	pag. 73
7	CASE PER FERIE E FISCALITÀ (Dott. Federico Rossi)	pag. 75
8.1	L' inquadramento tributario della Casa per Ferie	pag. 75
8.2	Codice fiscale, Partita Iva, Modello F24, REA	pag. 76
8.3	L'IRES (Imposta sul Reddito delle Società)	pag. 77
8.4	L'IRAP (Imposta Regionale Attività Produttive)	pag. 79
8.5	L'IVA (Imposta sul Valore Aggiunto)	pag. 80
8.6	L'IMU (Imposta Municipale Unica)	pag. 82
8.7	ACCERTAMENTI E VERIFICHE FISCALI	pag. 83
9	I RAPPORTI DI LAVORO (Dott. Roberto Ciotti)	pag. 85
9.1	Costituzione rapporto di lavoro e libri obbligatori	pag. 85
10	L'APPALTO DEI SERVIZI (Avv. Alessandro Piccioli)	pag. 89
10.1	L'affidamento di servizi	pag. 89
10.2	Responsabilità e solidarietà committente/appaltatore/subappaltatore	pag. 90
11	IL RUOLO DELLE ASSOCIAZIONI NELL'ATTIVITÀ DELLE CASE PER FERIE (Dott.ssa Maria Pia Bertolucci – Prof. Ezio Barbieri)	pag. 91



PRESENTAZIONE E PRAFAZIONE DEL VADEMECUM

+ Nunzio Galantino

Segretario Generale della Conferenza Episcopale Italiana

È molto vario e differenziato il servizio di accoglienza e ospitalità che Diocesi, Congregazioni Religiose, Associazioni offrono al pellegrino, viandante, turista che approda in Italia.

Esso si qualifica secondo i principi, i carismi, i valori, la tradizione, tipicamente italiana, ma segnata da un universalismo che fa della fraternità, della comunione, della solidarietà, della centralità della persona il suo specifico.

Nel lungo percorso di indagine, riflessione, conoscenza, consolidamento delle Case per ferie, l'Ufficio della Segreteria Generale per la Pastorale del tempo libero turismo e sport si è preoccupato soprattutto di *fare rete*, di collocare cioè l'esperienza dell'accoglienza nel più vasto territorio del "turismo religioso", quello degli itinerari di fede, della valorizzazione dei beni culturali della Chiesa, della spiritualità e della catechesi attraverso l'arte. E questo ha significato

- fare in modo che singoli ambiti e nodi (persone, strutture, luoghi, esperienze) si rendessero disponibili a un tessuto comune: un tessuto culturale, sociale, solidale;
- raccogliersi intorno a un obiettivo comune in spirito di disponibilità e condivisione senza compromettere le proprie specificità: sono tante e diversificate le tipologie delle "case per ferie" e nessuna può essere omologata ad un'altra ma raccolte su obiettivi comuni, sì.

Per questo si è favorito e si continuerà a farlo

- il "legarsi" ad una struttura di riferimento (soprattutto le associazioni turistiche d'ispirazione cristiana) dove ognuno mantenendo la responsabilità

gestionale, fosse in rapporto con un “sistema” (di cui il volume Itinerari e il sito *Hospites* ed ora anche la rivista on line *Luoghi e cammini dello Spirito* sono segni concreti);

- l'avvantaggiarsi di risorse e competenze comuni, evitando sprechi e ottimizzando vantaggi (e qui il lavoro del Cnec è un servizio necessario);
- l'averne un maggiore impatto nel contesto sociale, non solo locale (le Case per ferie sono pieno titolo una forma di “turismo sociale”);
- una maggiore ampiezza, potenzialità ed efficacia di azione (i rapporti istituzionali);
- e una possibilità di crescita e di visibilità anche per le realtà più piccole.

Alcuni convincimenti ormai sono patrimonio condiviso:

- le “case per ferie” sono una risorsa per l'azione pastorale e si sono individuati tre campi di azione per la presenza ospitale della Chiesa: l'evangelizzazione (è consolidata e radicata la convinzione che “l'accoglienza, cordiale e gratuita è la condizione prima dell'evangelizzazione” e che molti sono i luoghi, gli spazi, i momenti e i tempi in cui essa si rende palese), la cultura (quella di un turismo responsabile, etico, dal volto umano), la società (nel contesto della “città ospitale” o del “turismo di comunità”, oltre ad innervarsi e integrarsi nelle rete recettiva, si caratterizza per l'attenzione alle fasce deboli: famiglie, soprattutto quelle numerose, diversamente abili, giovani, anziani..).
- Le “case per ferie” sono un segno di “*spiritualità*”: in esse tutto parla. Parlano gli ambienti, parlano i carismi, parla la storia (molte infatti sono luoghi della memoria, dell'arte, della fede), parlano i “*servizi*” (non sono “prodotti” ma “gesti”) che vengono offerti. I gestori, gli operatori, il “personale” di queste strutture sono veri e propri “*catechisti dell'accoglienza*”.
- Lo specifico proprio, la “missione”, dell'ospitalità religiosa, delle “case per ferie” è educativo, formativo, ricreativo. Come ogni nostra “casa”. Qui l'ospite non è un “cliente” ma appunto “uno di casa”.

Ma c'è ancora molta strada da fare. E i tempi che viviamo non sono tempi favorevoli: è tempo di crisi, di ridimensionamenti, di cambiamenti. Non sempre vengono colti i significati e i ruoli che possono svolgere in tempo di crisi le

“opere” della Chiesa, che sono inserite a pieno titolo in quello che viene chiamato “non profit”: Esse nascono dalla fede e dalla sensibilità dei credenti e sono destinate alla “persona” perché si realizzi: da sempre la Chiesa accanto ai luoghi di annuncio e di culto ha saputo esprimere la sua attenzione all’uomo nella sua fragilità (gli ospedali, gli ospizi, i patronati, i centri di ascolto e solidarietà) nella sua povertà (le mense, le case di accoglienza) nel suo bisogno di crescita e di educazione integrale (le scuole, la formazione professionale) nelle sue giuste attese di riposo, di quiete, di vacanza (le foresterie, le case per ferie) o di tempo libero come tempo pieno di senso (gli oratori). Spazi e luoghi per l’uomo e nella prospettiva del bene di tutti.

A distanza di tempo la configurazione giuridica delle “case per ferie” è indefinito e variegato nonché differenziato. E questo rende difficile la loro visibilità e la percezione del proprio ruolo e della propria identità.

Per cui accanto alla costruzione della “*rete dell’accoglienza religiosa*” si è voluto “produrre” alcuni strumenti di accompagnamento:

- Questo *Vademecum* a servizio dei gestori e operatori delle “Case per ferie”. E’ stato redatto da un team di professionisti ed esperti che da sempre operano nel settore nell’ottica del servizio e della gratuità. E’ uno strumento di consultazione e accompagnamento. Sicuramente avrà bisogno nel tempo di aggiornamenti e su questo ci impegniamo fin d’ora ad integrare in itinere con ulteriori informazioni e dati.
- Vorremmo insieme al *Vademecum* sottoscrivere una “*Carta dell’accoglienza religiosa*” che dica i valori, gli stili di vita, i servizi e la visione di uomo che ci sentiamo di sostenere e accompagnare in modo che il *viator* di questo nostro tempo (sia esso turista, pellegrino, cercatore di verità) trovi le risposte ai suoi bisogni più profondi.
- Nello stesso tempo siamo coscienti che non ci si può estraniare dal variegato e complesso mondo del turismo e della necessità di far correggere le visioni distorte sulle “strutture recettive religiose” che vengono raccontate da non pochi media e veicolare il “sistema di significati” che le origina. Inoltre il dialogo con il mondo delle istituzioni avrà come fine il riconoscimento della vera funzione dell’ospitalità religiosa che è, ripeto, sociale, culturale, solidale.

Questo Vademecum è l'inizio di una sussidiazione che non potrà fermarsi solo sugli aspetti tecnici, organizzativi, gestionali, fiscali, lavorativi. Sarà necessario approfondire la riflessione sulle "case per ferie" valorizzando anche il tema del viaggio. Il viaggio è da sempre metafora della vita. E' anche metafora dell'infinito *andare verso*: verso se stesso, verso gli altri, verso la vita. Sempre alla ricerca di una meta, di uno scalo, di un approdo, di un luogo in cui fare esperienza della bellezza di vivere. Il viaggio è momento di incontro costruzione di relazioni, momento di comunicazione. E l'incontro con "ogni altro" comporta un viaggiare, un andare, un cambiare. E questo ogni uomo lo sa. E come il viaggio ci porta lontano per farci essere più vicini, la relazione con l'altro ci porta lontano ad uscire da noi stessi per farci essere più vicini. I modi di viaggiare sono tanti. L'uomo è camminatore, viandante, nomade, viaggiatore, esploratore, e . . . pellegrino, colui cioè che si mette sulla tracce non di uno sconosciuto qualsiasi ma di Colui che ha fatto il primo passo verso il cuore dell'uomo e poi gli si è affiancato per guidarlo, sostenerlo, incoraggiarlo e nei momenti di fatica sostare con lui: *"Il mio cuore è inquieto finché non riposa in Te"* (S. Agostino)

E qui si colloca l'immagine del "fare casa con Dio" che è il compito evangelizzante di una "casa per ferie. Perché *"dove abita Dio, dobbiamo riconoscere che tutti siamo «a casa»;* *dove abita Cristo, i suoi fratelli e le sue sorelle non sono più stranieri"* (Benedetto XVI) Le Case per ferie possono esprimere inoltre il volto di *"una Chiesa con le porte aperte"* come ha scritto Papa Francesco nell'Evangelii Gaudium. E continuava: *"Uscire verso gli altri per giungere alle periferie umane non vuol dire correre verso il mondo senza una direzione e senza senso. Molte volte è meglio rallentare il passo, mettere da parte l'ansietà per guardare negli occhi e ascoltare, o rinunciare alle urgenze per accompagnare chi è rimasto al bordo della strada."* E aggiungeva: *"La Chiesa è chiamata ad essere sempre la casa aperta del Padre. Uno dei segni concreti di questa apertura è avere dappertutto chiese con le porte aperte. Così che, se qualcuno vuole seguire un mozione dello Spirito e si avvicina cercando Dio, non si incontrerà con la freddezza di una porta chiusa"*.

L'ospitalità è un fatto di cuore, prima che di organizzazione e per questo una **Casa per ferie** sarà sempre un luogo per *"sentirsi a casa"* una casa dalle porte aperte

- dove ogni viandante non è un estraneo ma avverte la *"familiarità"* del luogo

- dove il servizio che riceve non è solo un “prodotto” ma un “*gesto*”
- dove quel “gesto” richiama il “*carisma*” della famiglia religiosa, ordine monastico, comunità che lo ospita
- che più quella “famiglia” si apre, si allarga e più la “casa” si riempie, più c’è bisogno di organizzazione, di regole, di orari, di stili, di una modalità altra dell’abitare e dello stare insieme
- che quella casa è vicina ad altre case, è inserita in un *territorio* con la sua storia, le sue tradizioni, le sue bellezze architettoniche, artistiche e paesaggistiche che aprono allo stupore e alla meraviglia
- che quella casa poi non nasconde la sua identità e dice a ognuno che si può “*fare casa*” con Dio.



1 INQUADRAMENTO NORMATIVO

Avv. Alessandro Piccioli

1.1 POTESTÀ NORMATIVA REGIONALE

Le Case per Ferie costituiscono una realtà e tipicità nell'ambito del sistema dell'ospitalità e dell'organizzazione nazionale del turismo, con particolare riferimento al turismo sociale, religioso ed al pellegrinaggio.

La definizione, le caratteristiche, i requisiti strutturali e funzionali, nonché le modalità per l'esercizio delle strutture ricettive, incluse quelle extralberghiere ove sono classificate le Case per Ferie, sono stabilite dalle singole Regioni, divenute titolari esclusive della potestà legislativa in materia di turismo a seguito della intervenuta modifica del Titolo V della Costituzione, attuata con Legge Costituzionale n. 3 del 18 ottobre 2001 che ha, tra l'altro, modificato il previgente articolo 117 della Costituzione, il quale prevedeva in materia di turismo la potestà legislativa concorrente tra lo Stato e le Regioni.

La carenza della potestà legislativa statale in materia è stata confermata dalla sentenza della Corte Costituzionale n. 80 del 2 aprile 2012 che ha dichiarato la illegittimità costituzionale di gran parte delle disposizioni contenute nel D. Lgs. 23 maggio 2011 n. 79 (“Testo unico sul Turismo”).

Seppur non vi è uniformità nelle normative adottate dalle varie Regioni, le “Case per Ferie” possono essere definite quali *“strutture ricettive attrezzate per il soggiorno a fini turistici di persone o gruppi e gestite, al di fuori dei normali canali commerciali, da enti pubblici, associazioni o enti religiosi operanti senza fine di lucro per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali, religiose, o sportive, nonché da enti o aziende per il soggiorno dei propri dipendenti e loro familiari”*.

Risulta in tal modo evidenziata la strumentalità dell'attività ricettiva, gestita da

ente o associazione operante senza scopo di lucro, per il perseguimento di una delle finalità suindicate.

Tra i soggetti titolari dell'autorizzazione all'esercizio di una Casa per Ferie, salvo particolari limitazioni soggettive previste da norme regionali, vi possono essere, pertanto, associazioni, sia riconosciute che non riconosciute, istituti ed enti religiosi, fondazioni, cooperative, nonché enti pubblici.

Nell'ambito della classificazione delle Case per Ferie, vengono incluse da alcune norme regionali le "Case religiose di ospitalità", nonché altre tipologie ricettive a carattere sociale, quali "Pensionati universitari".

Con riferimento agli enti ecclesiastici civilmente riconosciuti, tenuti all'iscrizione nel registro delle persone giuridiche presso la Prefettura competente, la gestione di una Casa per Ferie risulta connaturata alla missione pastorale e di evangelizzazione e, in tal modo, stante la peculiarità dell'ente ecclesiastico gestore, operante senza scopo di lucro, risulta costituire uno strumento per il perseguimento del fine istituzionale di religione e di culto.

1.2 ESTRATTO DELLE NORME

Di seguito si elenca un estratto dei principali provvedimenti normativi e regolamentari emanati in ambito regionale interessanti le "Case per Ferie":

<p>Abruzzo L.R. 28 aprile 1995 n. 75 D.G.R. 4 giugno 2012 n. 336</p> <p>Basilicata L.R. 4 giugno 2008 n. 6 D.G.R. 4 dicembre 2009 n. 2116</p> <p>Calabria L. R. 7 marzo 1995 n. 4</p> <p>Campania L.R.24 novembre 2001 n. 17 D.G.R. 26 novembre 2010 n. 816</p> <p>Emilia Romagna L. R. 28 luglio 2004 n. 16 Det. 2 maggio 2006 n. 6008 Det. 21 novembre 2007 n. 15528</p> <p>Friuli Venezia Giulia L.R. 16 gennaio 2002 n. 2 D.P.R. 7 maggio 2002 n. 128 D.D. 23 dicembre 2009 n. 3359</p> <p>Lazio L. R. 6 agosto 2007 n. 13 L.R. 27 novembre 2013 n. 8 R.R. 24 ottobre 2008 n. 16 R.R. 21 settembre 2009 n. 18</p> <p>Liguria L. R. 7 febbraio 2008 n. 2 R.R. 23 febbraio 2010 n. 3</p> <p>Lombardia L.R. 16 luglio 2007 n. 15 R.R. 14 febbraio 2011 n. 2</p> <p>Marche L.R.11 luglio 2006 n. 9 D.G.R. 17 settembre 2007 n. 1011 D.G.R. 10 marzo 2008 n. 310 D.G.R. 17 maggio 2010 n. 800</p>	<p>Molise Legge non specifica</p> <p>Piemonte L.R. 15 aprile 1985 n. 31 D.R. 11 maggio 2004 n. 233</p> <p>Puglia L. R. 11 febbraio 1999 n. 11</p> <p>Sardegna L. R. 12 agosto 1998 n. 27</p> <p>Sicilia L. R. 6 aprile 1996 n. 27 Dec. Ass. 11 giugno 2001 n. 908</p> <p>Toscana L. R. 23 marzo 2000 n. 42 D.P.G.R. 23 aprile 2001 n. 18 D.P.G.R. 4 giugno 2009. n. 27 D.P.G.R. 28 dicembre 2011 n. 70</p> <p>Trentino-Alto Adige Prov. autonoma di Trento: L. P. 15 maggio 2002 n. 7 D.P.P. 25 settembre 2003 n. 28 Prov. autonoma di Bolzano: L.P. 14 dicembre 1988 n. 58 D.P.G.P. 13 giugno 1989 n. 11 D.P.G.P. 23 maggio 1977 n. 22</p> <p>Umbria L. R. 12 luglio 2013 n. 13</p> <p>Valle D'Aosta L. R. 29 maggio 1996 n. 11 Reg. 21 marzo 1997, n. 2</p> <p>Veneto L. R. 4 novembre 2002 n. 33 L.R. 14 giugno 2013 n. 11</p>
--	---

Come riportato in altra parte di questo vademecum, l'esercizio dell'attività ricettiva quale "Case per Ferie" è subordinato alla presentazione della SCIA, ai sensi dell'art. 19 della L. 7/8/1990 n. 241, allo sportello unico per le attività produttive (SUAP), ove costituito, del Comune competente in cui la struttura è situata, previa eventuale istanza di classificazione secondo la normativa regionale.

La presentazione della SCIA abilita ad effettuare, unitamente al servizio ricettivo e nel rispetto della normativa vigente in materia, la somministrazione di alimenti e bevande alle persone alloggiate, ai loro ospiti e a coloro che sono ospitati nella struttura ricettiva in occasione di manifestazioni e convegni organizzati nonché, nel rispetto di specifiche prescrizioni normative regionali, anche alle persone non alloggiate.

Lo svolgimento dell'ospitalità da parte delle "Case per Ferie" è usualmente circoscritto, secondo le specifiche norme regionali, a particolare tipologie o categorie di utenti da indicare nella SCIA.

Alcune regioni prescrivono quali requisiti per l'esercizio dell'attività ricettiva la redazione di un Regolamento, ovvero la sottoscrizione di una "Convenzione" con il Comune, disciplinanti, tra l'altro, le modalità di funzionamento, di ospitalità, nonché le tariffe applicabili.

Tra i requisiti normativi richiesti per il funzionamento della Casa per Ferie occorre considerare anche una adeguata polizza assicurativa a copertura dei rischi per la eventuale responsabilità civile nei confronti dei clienti ed ospiti della struttura ricettiva.

2 ADEMPIMENTI ED OBBLIGHI AMMINISTRATIVI PER L'ESERCIZIO

Ing. Fernando Gioia e Dott. Massimo Scarpetta

2.1 AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E SEGNALAZIONE CERTIFICATA INIZIO ATTIVITÀ

L'attività di casa per ferie è soggetta ad autorizzazione rilasciata dai competenti uffici comunali.

Con la semplificazione burocratica introdotta dal D. L. vo n° 112/98 che ha istituito lo Sportello Unico per le Attività Produttive (S.U.A.P.) l'istanza di autorizzazione va inoltrata al SUAP che diventa servizio informativo ed operativo; il punto di contatto con cui con la Pubblica Amministrazione si relaziona ai soggetti che intendono iniziare una attività.

Il SUAP può anche farsi carico di coinvolgere nel procedimento autorizzativo tutte le altre Amministrazioni (ASL, Vigili del fuoco, ecc.) che devono rilasciare pareri o autorizzazioni preliminari.

Con il D.L. n° 78 del 31 maggio 2010 è stata introdotta un'ulteriore semplificazione che consente di iniziare l'attività di "Casa per ferie" tramite una *Segnalazione Certificata di Inizio Attività* (S.C.I.A.), completa delle dichiarazioni, certificazioni, attestazioni e asseverazioni di tecnici abilitati, corredata dagli elaborati tecnici necessari per consentire le verifiche di competenza dell'amministrazione.

In linea di massima alla S.C.I.A. va allegata:

- La planimetria dei locali con l’indicazione dei dati catastali, della superficie utile dei vani, dell’altezza, del numero dei posti letto, dei vani comuni, dei vani riservati agli ospiti, delle eventuali aree di pertinenza.
- L’agibilità dell’edificio.
- La documentazione attestante l’idoneità Tecnico- Sanitaria o, in alternativa, il Nulla Osta Tecnico Sanitario (N.O.T.S.).
- La Denuncia Inizio Attività per la somministrazione di alimenti e bevande;
- La certificazione di conformità degli impianti.
- Il certificato di prevenzione incendi o la segnalazione certificata di inizio attività (S.C.I.A.) fatta al comando dei vigili del fuoco, se la struttura possiede oltre 25 posti letto.
- La valutazione di impatto acustico della struttura o la dichiarazione di conformità ai limiti acustici previsti dalla normativa.
- La dimostrazione che la Casa per ferie è fruibile per i portatori di handicap;
- La classificazione della struttura rilasciata dagli uffici regionali per il turismo (se richiesta dalle norme regionali).
- L’indicazione dell’eventuale preposto alla gestione (incarico ed accettazione).
- Documenti inerenti la disponibilità dei locali.
- Copia di apposita assicurazione per i rischi di responsabilità civile nei confronti degli ospiti.
- Dichiarazione inerente la categoria e tipo di ospiti cui è rivolta l’ospitalità (in alcune regioni le norme richiedono la stipula di apposite “convenzioni”).

2.2 CLASSIFICAZIONE

Qualora le leggi regionali lo prescrivono, le case per ferie devono ottenere la classificazione. L’attribuzione di un livello di classificazione è obbligatoria e precede il rilascio dell’autorizzazione all’esercizio dell’attività.

L’attribuzione della classificazione avviene a seguito della verifica del possesso dei requisiti strutturali e funzionali ed in base alla tipologia dei servizi offerti, come previsto dalle specifiche normative regionali. L’attribuzione della classificazione viene richiesta agli uffici territoriali del turismo (ex Aziende Provinciali Turismo) o, ove ancora esistenti, alle Aziende Provinciali del turismo. Qualora la normativa regionale lo consenta, la classificazione può essere autocertificata.

In taluni casi, la normativa regionale prevede che, ad intervalli di tempo, (di solito con frequenza annuale o quinquennale) si debba comunque confermare la classificazione, attraverso una procedura amministrativa di comunicazione.

2.3 NULLA OSTA DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE

Per avviare l'attività di Case per Ferie, è necessario che i locali ove si svolgerà l'attività siano in possesso dei requisiti strutturali e funzionali illustrati più in dettaglio nel capitolo “aspetti tecnici e strutturali”. Il *Nulla Osta Tecnico sanitario* (N.O.T.S.) rilasciato dall'Azienda Sanitaria Locale attesta che i locali in argomento posseggono detti requisiti e pertanto sono idonei alla destinazione di “Casa per ferie”.

Per ottenere il N.O.T.S. è consigliabile richiedere all'A.S.L. *un parere preventivo*, in particolare se occorre eseguire lavori di adeguamento, in modo da conoscere in anticipo eventuali particolari requisiti richiesti dall'autorità sanitaria locale per l'attività di Casa per Ferie e non eseguire opere che potrebbero rivelarsi superflue o, addirittura, inadeguate.

Dopo aver ottenuto il parere preventivo si realizzano le opere necessarie e si chiede il rilascio del N.O.T.S. Un ispettore dell'A.S.L. effettua un sopralluogo e, se riscontra la conformità dei luoghi al progetto, rilascia il N.O.T.S.

In linea di massima per il rilascio del NOTS è necessario inoltrare copia dei seguenti documenti:

- Il Certificato di agibilità.
- Il certificato d'imbocco in fogna.
- Il Nulla osta di Impatto Acustico.
- La dimostrazione della disponibilità di acqua potabile.

Il già richiamato D.L. n° 78 del 31 maggio 2010 consente di *autocertificare* l'idoneità tecnica dei locali tramite la S.C.I.A. In tal caso l'A.S.L., può limitarsi a svolgere i controlli, anche a campione, con lo scopo di verificare la correttezza della autocertificazione.

2.4 AUTORIZZAZIONE PER LA SOMMINISTRAZIONE

L'Autorizzazione per la Somministrazione è necessaria per poter, nell'ambito della gestione di una Casa per Ferie, svolgere l'attività di preparazione e somministrazione d'alimenti e bevande.

Essa è rilasciata dall'A.S.L. a seguito del sopralluogo ed attesta l'idoneità dei locali e delle attrezzature utilizzati per la preparazione e somministrazione di alimenti.

In linea di massima per il rilascio dell'autorizzazione per la somministrazione è necessario inoltrare alla A.S.L. i seguenti documenti:

- Planimetria dei locali completa dell'indicazione delle attrezzature.
- Relazione descrittiva del processo.
- Progetto dell'impianto di aspirazione ed evacuazione dei fumi.
- L'Autorizzazione provinciale per lo scarico delle emissioni in atmosfera.

Nel caso in cui si usufruisca di un servizio di Catering, l'autorizzazione per la somministrazione deve essere richiesta dalla società di catering.

Anche per l'autorizzazione alla somministrazione è possibile autocertificare l'idoneità dei locali e delle attrezzature ed iniziare l'attività di somministrazione dopo aver effettuato la Segnalazione Certificata di Inizio Attività (S.C.I.A.).

2.5 VARIAZIONI A SEGUITO DI: RISTRUTTURAZIONI, CAMBIO DI DENOMINAZIONE, SUBENTRO, CAMBIO DI TITOLARITÀ, SOSTITUZIONE DEL PREPOSTO ALLA GESTIONE, ECC.

Una struttura autorizzata ha la facoltà di poter apportare modifiche nei seguenti casi:

1. Ristrutturazioni con ampliamento o riduzione della capacità ricettiva.
2. Cambio di denominazione dell'esercizio.
3. Subentro nell'esercizio di altro soggetto.
4. Modifica del titolare o del legale rappresentante.
5. Inserimento di nuovi servizi.
6. Cambio del soggetto preposto alla gestione.

Nei casi sopra specificati è necessario darne comunicazione al S.U.A.P.

Nel caso di ristrutturazione dell'immobile con modifiche sostanziali della struttura ricettiva è necessario produrre una nuova S.C.I.A. ed in taluni casi occorre richiedere preventivamente nuova classificazione al competente ufficio regionale.

La documentazione da allegare dipende dalle variazioni introdotte e può eventualmente riguardare l'attestazione del possesso dei requisiti di conformità degli impianti e delle strutture (ad esempio nuovo N.O.T.S o rinnovo del Certificato di Prevenzione Incendi ecc.).

Qualsiasi variazione riguardante gli aspetti amministrativi/autorizzativi deve essere comunicata agli enti preposti secondo le modalità previste dalle normative e dai regolamenti emanati dagli enti stessi.

2.6 VIGILANZA E SANZIONI

Nel caso di accertamento, da parte del Comune o di altra autorità competente, dello svolgimento dell'attività ricettiva in violazione delle prescrizioni previste dalla normativa vigente, le diverse norme regionali prevedono, a seconda della gravità delle violazioni e previa eventuale diffida alla regolarizzazione, l'irrogazione di sanzioni amministrative (sempre che non vi siano violazioni di carattere penale) pecuniarie, interdittive, tra le quali, la sospensione temporanea dell'esercizio dell'attività ricettiva e nei casi più gravi si può giungere alla chiusura dell'attività.

2.7 LA COMUNICAZIONE ALLA P.S. DELLE PERSONE ALLOGGiate

Tra i vari adempimenti previsti dalla normativa statale, particolare rilevanza assume la norma dell'art. 109 del R.D. 18/6/1931 n. 773 (Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza - TULPS) secondo cui i gestori di strutture ricettive, ivi incluse le Case per Ferie, possono dare alloggio esclusivamente a persone munite della carta d'identità o di altro documento idoneo ad attestarne l'identità secondo le norme vigenti, nonché devono comunicare alla Questura competente, entro le ventiquattrore successive all'arrivo, le generalità delle persone alloggiate.



3 GLI ASPETTI TECNICI E STRUTTURALI

Ing Fernando Gioia

3.1 PREMESSA

Poiché, come già richiamato, le competenze in materia di attività turistiche sono delegate alle regioni ed alle province autonome, le indicazioni contenute in questo capitolo hanno carattere indicativo e vanno verificate con riferimento alla specifica normativa regionale.

Di norma le case per ferie devono possedere i requisiti igienico-sanitari ed edilizi previsti per i locali di civile abitazione e gli standard qualitativi minimi previsti dalle rispettive normative regionali.

Nelle case per ferie di regola deve essere assicurata: la fornitura di energia elettrica, acqua e riscaldamento; la manutenzione delle attrezzature e degli impianti tecnologici al fine di garantirne la piena efficienza, la pulizia dei locali, il servizio di ricevimento dell'ospite.

3.2 REQUISITI STRUTTURALI ED IGIENICO SANITARI

Altezza dei locali

L'altezza minima interna utile dei locali destinati a casa per ferie è, di norma, mt. 3,00. Le diverse leggi regionali possono prevedere altezze diverse anche in funzione delle disposizioni previste nei regolamenti comunali di igiene. In molte regioni sono ritenute accettabili altezze superiori a mt. 2,70 per gli ambienti residenziali e metri 2,40 per i bagni e per gli altri spazi accessori e di servizio quali corridoi e disimpegni.

Nelle strutture ricettive ubicate in località di montagna, sono talvolta tollerate, dalle leggi e dai regolamenti locali, per le camere altezze non inferiori a metri 2,40.

Nel caso di ambienti con altezze non uniformi, vanno considerati i valori medi che non devono essere inferiori ai limiti sopra richiamati e comunque l'altezza minima di detti locali non deve essere inferiore a metri 2,00.

Dotazione di servizi e spazi complementari

Qualora le camere non siano dotate di bagno privato, la casa per ferie deve avere un numero di bagni comuni che, in genere, è funzione del numero dei posti letto. Le maggior parte delle leggi regionali prescrivono che vi sia un bagno completo di vaso, lavabo, doccia e bidet almeno ogni sei posti letto e comunque almeno un bagno completo per ogni piano. Le normative regionali a riguardo non sono omogenee; la dotazione richiesta può variare da un wc completo ogni 10 posti del Piemonte, Toscana e Trentino Alto Adige ad un wc. completo ogni 8 posti letto dell'Emilia-Romagna, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Marche e Basilicata, infine ad un wc. completo ogni sei posti letto delle altre regioni.

La casa per ferie deve inoltre disporre di locali comuni di soggiorno distinti dalla sala da pranzo. Le dimensioni di detti ambienti sono diverse a seconda della regione. In genere è prevista una ampiezza minima incrementata in funzione del numero dei posti letto. A titolo di esempio nella Regione Lazio è prescritta la disponibilità di un ambiente di almeno 20 mq. per i primi 10 posti letto incrementati di 0,5 metro quadrato per ogni ulteriore posto letto.

Nella Casa per Ferie deve esserci in genere un servizio di telefono ad uso comune.

Alcuni regolamenti regionali rendono obbligatorio:

- Il servizio di riscaldamento.
- L'informazione per gli ospiti in almeno due lingue.
- Un televisore ad uso comune.
- La presenza di una cassetta di pronto soccorso.

Barriere architettoniche

Le case per ferie devono essere accessibili alle persone con ridotte o impedito capacità motorie in conformità alle norme contenute nella legge 13/1989 e nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n° 236/89.

In particolare devono essere accessibili tutti i servizi comuni (Sala da pranzo, sale comuni, wc. ecc.).

Il numero di stanze che devono essere accessibili ai portatori di handicap in ogni casa per ferie deve essere di almeno due fino a 40 o frazione di 40, aumentato di altre due ogni 40 stanze o frazione di 40 in più.

Le camere in questione devono avere spazi di manovra ed che consentano l'uso agevole anche da parte di persone su sedia a ruote.

È opportuno che le camere per portatori di handicap siano dotate di impianti per la segnalazione, sonora e luminosa, di allarme e siano ubicate in preferenza nei piani terra e comunque in vicinanza di una via di esodo a loro fruibile o in prossimità di un "luogo sicuro" dove attendere i soccorsi in caso di emergenza.

Se le camere per portatori di handicap sono prive di servizi igienici, deve essere accessibile sullo stesso piano, almeno un servizio igienico a loro adatto.

3.3 CARATTERISTICHE E DOTAZIONE DELLE CAMERE

Le case per ferie devono possedere i requisiti di seguito riportati.

Superficie minima delle camere, al netto di ogni locale accessorio:

- mq 9 per le camere singole (alcune regioni prevedono mq. 8);
- mq 14 per le camere a due letti, (alcune regioni prevedono mq.12);
- mq. 20 per le camere a tre posti letto. (alcune regioni prevedono mq.18);

Molti regolamenti regionali consentono l'installazione di letti aggiunti con un incremento di superficie di almeno un metro quadrato. (il letto aggiunto va installato a richiesta dell'ospite).

Arredamento minimo delle camere: letto, sedia, comodino, armadio, tavolino, specchio, cestino;

3.4 REQUISITI DI SICUREZZA

Impatto acustico

Se la casa per ferie non utilizza impianti di diffusione sonora e non svolge manifestazioni ed eventi con diffusione di musica o utilizzo di strumenti musicali non ha alcun obbligo in riferimento all'impatto acustico; in caso contrario occorre redigere, con l'ausilio di un tecnico competente, opportuna documentazione di previsione di impatto acustico. Nel caso in cui si verifica che le emissioni acustiche non sono superiori ai limiti stabiliti dal documento di classificazione acustica del territorio comunale è possibile autocertificare questa situazione con apposita dichiarazione.

Antincendio

Le attività ricettive con oltre venticinque posti letto sono soggette al controllo dei vigili del fuoco. La normativa divide le strutture ricettive in tre categorie:

- Strutture di categoria A con capienza da 26 a 50 posti letto;
- Strutture di categoria B: con capienza da 50 a 100 posti letto;
- Strutture di categoria C: con capienza: oltre 100 posti letto.

Le case per ferie soggette al controllo dei vigili del fuoco devono presentare l'istanza di rilascio del certificato di prevenzione incendi (CPI), mediante segnalazione certificata di inizio attività (SCIA).

Prima dell'istituzione della SCIA occorre ottenere l'approvazione del progetto da parte dei vigili del fuoco e a seguito della realizzazione del progetto si poteva chiedere il rilascio del CPI.

Con la SCIA si è molto innovato e semplificato le procedure. Le case per ferie

ricomprese nella categoria A (da 26 a 50 posti letti), non devono più ottenere il parere preventivo di conformità del progetto, e dunque gli elaborati di progetto della struttura ricettiva sono presentati contestualmente alla segnalazione certificata di inizio attività (SCIA). Per le strutture di categoria B e C, è ancora necessario ottenere la preventiva approvazione del progetto da parte dei vigili del fuoco.

Per le case per ferie appartenenti alle categorie A e B (fino a 100 posti letto), successivamente alla presentazione della SCIA, il Comando provinciale dei vigili del fuoco effettua sulle strutture controlli anche con il metodo a campione.

Per le strutture di categoria C (con oltre 100 posti letto), il Comando dei vigili del fuoco ha l'obbligo di effettuare il sopralluogo di controllo, su tutte le strutture, entro 60 giorni dalla presentazione della SCIA.

Il procedimento sopra descritto va attivato per l'apertura di nuove attività o in caso di modifiche di quelle esistenti che comportino la variazione delle preesistenti condizioni di sicurezza antincendio.

Ogni 5 anni il responsabile della Casa per ferie deve inviare al Comando dei vigili del fuoco una dichiarazione che attesti l'assenza di variazioni delle condizioni di sicurezza antincendio. Il Comando rilascia contestuale ricevuta dell'avvenuta presentazione che assume il valore di rinnovo del CPI.

Anche le strutture con meno di 25 posti letto che non sono soggette al controllo dei vigili del fuoco devono possedere alcuni requisiti minimi di sicurezza antincendio; in tali casi occorre che un tecnico qualificato certifichi che la struttura ricettiva possessa i requisiti previsti dalle norme.

Sicurezza degli impianti

L'installazione d'ogni tipo d'impianto (elettrico, idrico, termico, telefonico, antenna, antincendio ecc.) all'interno delle case per ferie, deve essere realizzata esclusivamente da imprese abilitate, sulla base di un progetto predisposto da professionista iscritto agli albi professionali.

Il committente è dunque obbligato ad affidare i lavori d'installazione, di trasformazione, d'ampliamento e di manutenzione straordinaria degli impianti ad imprese abilitate.

Al termine dei lavori, l'impresa esecutrice deve effettuare, sugli impianti realizzati, le verifiche previste dalla normativa, comprese quelle di funzionalità dell'impianto medesimo.

A seguito d'esito positivo delle citate verifiche, l'impresa installatrice deve rilasciare, al committente, la dichiarazione di conformità degli impianti realizzati completa di una relazione sui materiali utilizzati, del progetto dell'impianto medesimo, della documentazione che attesti il possesso dei requisiti tecnico-professionali dell'impresa esecutrice degli impianti.

La certificazione di conformità degli impianti è indispensabile per l'ottenimento di autorizzazione amministrativa al funzionamento.

Il responsabile di una Casa per ferie ha l'obbligo di mantenere in stato di efficienza i sistemi, i dispositivi, le attrezzature e gli impianti antincendio di effettuare interventi di manutenzione e verifiche di controllo periodico. Nei prossimi paragrafi sono analizzati in dettaglio gli interventi di manutenzione e verifica degli impianti e dei presidi di sicurezza.

Gli impianti di messa a terra, di protezione dalle scariche atmosferiche, di riscaldamento, gli impianti ascensori vanno sottoposti a verifica periodica da parte di organismi notificati.

3.5 REQUISITI DEI LOCALI E DEGLI IMPIANTI PER LA SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE

La superficie dei locali dove si effettua la preparazione e somministrazione degli alimenti deve essere di dimensioni adeguate in rapporto alla capacità ricettiva della casa per ferie; i pavimenti di tutti i locali devono essere realizzati in materiale facilmente lavabile e disinfettabile, non assorbente e non tossico; le pareti di tutti i locali, ad esclusione della sala di somministrazione, devono essere rive-

stite di materiale lavabile e disinfettabile fino ad almeno 2 metri; i soffitti devono essere facili da pulire, e tali da evitare l'accumulo di sporczia.

I piani di lavoro e le scaffalature di deposito devono essere in materiale lavabile e disinfettabile. Le attrezzature devono essere: in materiale resistente facilmente lavabile e disinfettabile; gli utensili e le stoviglie devono essere in materiale idoneo per alimenti, lavabile e disinfettabile; le finestre e le altre aperture esterne dei locali di preparazione e deposito devono essere protette con barriere anti insetti e anti roditori.

La cucina deve essere articolata in settori di lavorazione quali quello destinato al lavaggio e alla preparazione degli alimenti, quello destinato alla cottura, il settore destinato allo sporzionamento ed infine il settore destinato al lavaggio delle stoviglie.

Devono essere disponibili inoltre un locale per il deposito degli alimenti, di dimensioni adeguate in rapporto alle dimensioni dell'attività; un locale spogliatoio per il personale fornito di armadietto individuale a doppio scomparto; un locale bagno per il personale completo di doccia.

Anche il locale adibito a deposito delle materie prime deve essere tenuto in buone condizioni igieniche, eventuali aperture devono essere dotate di retine antinsetto e anti roditori.

Le pareti di tutti i locali devono essere rivestite con materiale impermeabile e lavabile; tutti gli arredi devono essere in materiale impermeabile e lavabile.

La sala di consumazione pasti deve avere dimensioni adeguate al numero di ospiti.

3.6 IMPIANTI DI CAPTAZIONE ED ESPULSIONE FUMI

I fumi ed i vapori di cottura devono sempre essere captati da una cappa d'aspirazione ed espulsi in copertura dell'edificio, ad almeno 1 metro sopra il colmo del tetto, tramite un impianto di estrazione.

L'impianto di estrazione deve essere progettato in modo da garantire che la velocità di aspirazione sia sufficiente ad allontanare le particelle di fumo ed i vapori di cottura. Sull'impianto deve essere effettuata regolarmente la manutenzione, almeno con cadenza semestrale e comunque con la cadenza prevista dalle norme tecniche di riferimento; particolare cura va posta nella pulizia dei filtri; gli interventi di manutenzione devono essere riportati sugli appositi registri.

3.7 AUTOCONTROLLO IGIENICO-SANITARIO

Il sistema di autocontrollo igienico-sanitario (HACCP) è stato introdotto nella legislazione italiana con il regolamento CE n° 852/2004 e nasce dall'esigenza di garantire la salubrità delle preparazioni alimentari in ogni fase, individuando i rischi che possono influire sulla sicurezza degli alimenti e attuando misure preventive per tenerli sotto controllo.

Il responsabile della casa per ferie nella quale si preparano e somministrano alimenti o bevande, ha l'obbligo e la responsabilità di organizzare e attuare l'autocontrollo, attraverso le procedure previste nel manuale o piano di autocontrollo HACCP.

3.8 LA MANUTENZIONE E GESTIONE DEI PRESIDI DI SICUREZZA

3.8.1 Premessa

Nella esecuzione, manutenzione e gestione degli impianti e dei presidi di sicurezza delle case per ferie, la principale fonte normativa è il decreto legislativo 22 gennaio 2008 n° 37; questo decreto, che sostituisce la famosa legge 46/90, si applica a tutti gli impianti posti al servizio degli edifici indipendentemente dalla loro destinazione.

Anche il testo unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D. L.vo n°81/08) prescrive all'art.64 che: "il datore di lavoro provvede affinché gli impianti e i dispositivi di sicurezza destinati alla prevenzione o alla eliminazione dei pericoli vengano sottoposti a regolare manutenzione e al controllo del loro funzionamento". Come già richiamato in altra parte del presente vademecum, è opportuno ricordare che tutti gli impianti devono essere realizzati da imprese abilitate che,

al termine dei lavori, devono rilasciare la Certificazione di conformità completa degli allegati obbligatori e dei progetti.

Il committente è tenuto ad affidare i lavori di manutenzione e la gestione degli impianti esclusivamente ad imprese abilitate. L'abilitazione delle imprese può essere verificata attraverso la visura alla camera di commercio dai cui registri risulta l'abilitazione dell'impresa.

Solo gli interventi di manutenzione ordinaria, ossia gli interventi finalizzati a contenere il normale degrado dovuto all'uso, eseguiti secondo le prescrizioni previste dalla normativa tecnica vigente e dal libretto di uso e manutenzione del costruttore, possono essere eseguiti anche da soggetti non abilitati anche se per essi è richiesta una comprovata competenza.

Le attrezzature ed i presidi di sicurezza in generale presenti nelle case per ferie e di cui ora parliamo sono:

- Estintori.
- Reti di idranti e nspi.
- Attacchi di mandata per autopompa.
- Gruppi di pressurizzazione antincendio.
- Evacuatori di fumo e calore.
- Impianti di rivelazione incendi.
- Porte tagliafuoco e uscite di sicurezza.
- Impianti di illuminazione di emergenza.
- Segnaletica di sicurezza.

È opportuno prima di tutto sottolineare che non tutte le richiamate dotazioni di sicurezza devono essere sempre presenti nelle case per ferie ma la loro presenza dipende dalla capacità ricettiva e da altri fattori che non è opportuno analizzare in questo contesto.

La fonte normativa di riferimento per la manutenzione e gestione delle attrezzature e degli impianti antincendio è il D.M.10. marzo 1998 nel quale è previsto che la responsabilità del mantenimento delle condizioni di efficienza delle attrezzature e degli impianti di protezione antincendio è del datore di lavoro.

Il decreto prevede, inoltre, che gli interventi di manutenzione ed i controlli sugli impianti e sulle attrezzature di protezione antincendio devono essere effettuati nel rispetto delle specifiche norme emanate dagli organismi di normalizzazione nazionali o Europei ed in mancanza secondo le istruzioni del fabbricante e / o dell'installatore

La periodicità degli interventi di manutenzione è prescritta dall'allegato VI del D.M. 10/03/98 al punto 6.2 che recita:

“... operazioni da effettuarsi almeno con frequenza semestrale, per verificare la completa funzionalità delle attrezzature e degli impianti”.

I controlli, le verifiche, gli interventi di manutenzione, nonché l'informazione e la formazione del personale, devono essere *annotati in un apposito registro* a cura dei responsabili dell'attività. Tale registro deve essere mantenuto aggiornato e reso disponibile in occasione dei controlli.



Estintore Portatile

3.8.2 Estintori portatili

L'estintore è un apparecchio contenente un agente estinguente che può essere espulso per effetto della pressione interna e diretto su un principio di incendio per effettuare lo spegnimento.

Un estintore portatile è classificato in base al tipo di agente estinguente che contiene.

I principali tipi di estintori sono:

- Estintori a schiuma.
- Estintori a polvere.
- Estintori ad anidride carbonica.

Le bombole costituenti gli estintori portatili sono recipienti in pressione e pertanto per essi vanno applicate tutte le disposizioni che regolano la costruzione, il collaudo e la manutenzione dei recipienti in pressione.

Sugli estintori deve essere apposta la “marcatura CE” che garantisce la conformità degli estintori medesimi alle direttive europee. Ogni estintore, inoltre, deve avere la dichiarazione di conformità rilasciata dal produttore che attesta la conformità al prototipo omologato.

La dichiarazione di conformità deve contenere l'anno di costruzione; il numero di matricola ed il codice identificativo del costruttore.

Gli estintori devono essere dotati del libretto uso e manutenzione che deve riportare le modalità e avvertenze d'uso; la periodicità con cui effettuare i controlli, le revisioni ed i collaudi; i dati tecnici necessari per il corretto montaggio e smontaggio.

L'utilizzatore è tenuto a conservare la dichiarazione di conformità ed il libretto d'uso e manutenzione.

Gli estintori vanno sottoposti a:

- sorveglianza;
- controllo;
- revisione;
- collaudo.

Sorveglianza

La effettua direttamente il responsabile della struttura e serve a verificare che l'estintore sia presente e segnalato, sia visibile e libero da ostacoli, non sia manomesso, abbia l'adesivo, l'indicatore di pressione ed il cartellino di manutenzione leggibile.

Controllo

Serve a verificare l'efficienza dell'estintore tramite l'effettuazione di accertamenti sulla pressione e sulla carica. *Va effettuata con frequenza almeno semestrale* da personale qualificato.

Revisione

Serve a verificare e rendere perfettamente efficiente tutti i componenti dell'estintore tramite l'effettuazione di accertamenti e interventi specifici. *La frequenza della revisione dipende dal tipo di estintore può variare da 18 a 72 mesi*, come indicato nella seguente tabella.

Quando si effettua la revisione va effettuata anche *la sostituzione della carica*.

Prospetto della frequenza di revisione:

TIPO DI ESTINTORE	TEMPO MASSIMO DI REVISIONE CON SOSTITUZIONE DELLA CARICA
Polvere	36 mesi
Acqua o Schiuma	18 mesi
Anidride Carbonica	60 mesi
Idrocarburi Alogenati	72 mesi

Collaudo

Serve a verificare la stabilità del serbatoio o della bombola e va effettuato con la periodicità riportata nel seguente prospetto.

Prospetto della frequenza di collaudo:

TIPO DI ESTINTORE	TEMPO MASSIMO DI COLLAUDO	
	Non marchiati CE	Marchiati CE
Anidride Carbonica	10 anni	10 anni
Altri	6 anni	12 anni
Anidride Carbonica > di Kg 5	10 anni	10 anni



Naspo



Idrante

3.8.3 Rete di naspi o di idranti

Le strutture ricettive con numero di posti letto superiore a 25 e fino a 100 devono essere dotate di un impianto idrico antincendio costituito da una rete di naspi.

Per le strutture ricettive con oltre 100 posti letto devono essere dotate di un impianto idrico antincendio costituito da una rete di idranti.

Il controllo periodico di dette reti va effettuato, secondo le norme UNI 10779/98, UNI EN 671-1-2-3, e la normativa vigente (D.M. 26/8/92, D.LGS. 81/08, D.M. 10/03/98, ecc.).

Tutti gli idranti o i naspi dovranno essere oggetto di **controllo semestrale; intervento annuale e collaudo quinquennale** secondo quanto appresso indicato.

Il controllo semestrale prevede il controllo generale delle cassette idranti delle manichette e delle lance; il controllo della segnaletica e l'efficienza delle saracinesche.

Il controllo annuale ha lo scopo di verificare l'efficienza dell'impianto e comprende le operazioni di prova di pressione sulle manichette e sugli idranti, la verifica dello stato di efficienza delle tubazioni (collegamenti con l'acquedotto o gruppi pompe ecc.):

Il collaudo quinquennale delle tubazioni prevede la prova idrostatica di tutte le tubazioni flessibili e semirigide di naspi ed idranti a muro.



*Attacco di mandata
autopompa*

3.8.4 Attacco di mandata per autopompa

Va effettuato un controllo periodico con cadenza semestrale che verifichi la presenza della segnaletica, lo stato di conservazione dell'alloggiamento e del valvolame, con sostituzione di quanto danneggiato o non efficiente.



Gruppo di pompaggio

3.8.5 Gruppi di pressurizzazione di impianto antincendio

Quando le reti pubbliche antincendio non sono disponibili o non sono adeguate a soddisfare le prescrizioni normative di portata e/o pressione per l'alimentazione dell'impianto idrico antincendio (Naspo o idranti), è necessario ricorrere alla installazione di gruppi di pressurizzazione alimentati da riserva idrica. Il gruppo di pressurizzazione deve essere sottoposto, con frequenza semestrale, ad una serie di controlli che verifichino l'integrità ed il corretto funzionamento di tutti i componenti, degli organi di regolazione e controllo ed il rispetto dei parametri caratteristici di pressione e portata dell'impianto.



Evacuatori di fumo

3.8.6 Evacuatori di fumo

Il controllo periodico degli evacuatore di fumo e di calore va effettuato secondo le norme UNI 9494 seguendo le modalità previste dal costruttore del sistema.

È previsto un **controllo semestrale** che comprende l'apertura manuale e la verifica del peso della bomboletta di anidride carbonica deputata all'apertura dell'evacuatore in caso di emergenza e la verifica degli elementi visibili della valvola.

Va eseguito inoltre un **controllo annuale** che comprende la simulazione di apertura del 10%, a rotazione, degli evacuatori.

3.8.7 Porte tagliafuoco e uscite di sicurezza

Il controllo periodico delle porte tagliafuoco e delle uscite di sicurezza, va effettuato secondo le specifiche norme di settore.

Le porte, le uscite di sicurezza ed i relativi percorsi di esodo devono essere sottoposti, almeno ogni sei mesi, ad **ispezione** per verificare lo stato di efficienza; l'accertamento deve essere formalizzato nell'apposito registro di manutenzione in cui si deve evidenziare in particolare le eventuali variazioni riscontrate, rispetto all'ultima ispezione e le eventuali anomalie riscontrate.

Le verifiche devono riguardare l'efficienza dei sistemi di chiusura quali: chiudiporta aerei o a pavimento, cerniere con molla per auto chiusura, elettromagneti, contrappesi e ammortizzatori di fine corsa. Vanno verificate, e se necessario regolate, le maniglie, i maniglioni antinfortunistici ed i sistemi di apertura. Anche la segnaletica di sicurezza delle porte e delle vie di esodo va verificata per accertarne l'idoneità ed il buono stato di conservazione.

3.8.8 Impianto di rivelazione fumi

Il controllo periodico dell'impianto di rivelazione fumi va effettuato, secondo le norme UNI 9795 EN 54.

Il **controllo generale** degli impianti **da effettuarsi ogni sei mesi**, deve prevedere la verifica:

- dello stato di efficienza della centrale e delle batterie;
- della funzionalità dei rivelatori e/o dei pulsanti;
- della funzionalità degli allarmi ottici ed acustici;
- della funzionalità dei pulsanti manuali, dei magneti chiudi porte e degli apparati comandati dalla centralina (evacuatori fumo ecc.)

Il **controllo specifico** è eseguito con cadenza annuale e prevede, oltre i controlli di tipo generale anche la pulizia di tutti i rivelatori.

3.8.9 Impianto di illuminazione di emergenza

L'impianto di illuminazione di emergenza va sottoposto a **controllo semestrale** che deve verificare l'efficienza dell'alimentatore; lo stato di conservazione e l'efficienza delle batterie; i collegamenti alla rete di alimentazione elettrica; la pulizia dello schermo.

Nel *controllo annuale* si deve effettuare il controllo della durata dell'illuminazione in mancanza di alimentazione di rete.

3.8.10 Segnaletica di sicurezza

Anche la segnaletica di sicurezza va sottoposta a *controllo semestrale* volto a verificarne lo stato di conservazione, la sua visibilità e la presenza in situ di tutta la cartellonistica prevista.

3.9 LA MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI E LE VERIFICHE PERIODICHE

3.9.1 Impianti elettrici e di messa a terra.

È bene chiarire subito che esistono due tipologie di verifiche degli impianti che, molto spesso, vengono confuse dai responsabili delle strutture ricettive; una *verifica manutentiva* che ha l'obiettivo di accertare e garantire la funzionalità e l'efficienza degli impianti elettrici ed una *verifica periodica*, prevista e regolata dal D.P.R. 462/01.

Per manutenzione di un impianto elettrico dunque si intende l'insieme delle attività tecnico-gestionali e dei lavori necessari per conservare in buono stato di efficienza, e soprattutto di sicurezza, l'impianto elettrico stesso. Di conseguenza una costante attività di manutenzione è indispensabile per conservare gli impianti in conformità alla regola d'arte, cioè per fare in modo che forniscano in sicurezza le prestazioni richieste

I controlli da eseguire sugli impianti elettrici nel corso dell'attività di manutenzione sono previsti della norma C.E.I. 64/8 e comprendono:

- l'*esame a vista* che consiste nel visionare i componenti dell'impianto stesso, da parte di un tecnico abilitato ed esperto. Particolare attenzione va posta nel controllo dei quadri elettrici; in particolare è necessario controllare lo stato delle giunzioni.
- La *misura della resistenza di isolamento* dei circuiti.
- La *verifica della continuità* dei conduttori di protezione
- La *verifica di efficienza delle protezioni* contro i contatti

indiretti.

- *La verifica dell'efficienza degli interruttori differenziali.*

Le prove sopra elencate rappresentano un elenco minimo di verifiche che devono essere periodicamente effettuate su l'impianto elettrico.

L'esito dei controlli eseguiti nel corso della manutenzione deve essere verbalizzato sul registro delle manutenzioni e tenuto a disposizione dell'autorità di vigilanza

Come già più volte richiamato, i controlli di efficienza e la manutenzione degli impianti elettrici devono essere eseguite da imprese abilitate e da personale qualificato.

La periodicità dei controlli deve essere almeno semestrale.

Le *verifiche periodiche*, che si ribadisce non vanno confuse con la manutenzione degli impianti, sono stabilite e regolate dal *D. P. R. n. 462 del 22 ottobre 2001* e devono essere eseguiti sugli impianti di terra e sugli impianti di protezione dalle scariche atmosferiche.

Queste verifiche periodiche possono essere effettuate o dalle ASL/ARPA; dall'Inail o da *Organismi Privati che hanno ottenuto apposita abilitazione dal Ministero delle Attività Produttive*.

Le verifiche periodiche devono essere effettuati ogni due anni.

3.9.2 Impianti termici

La gestione degli impianti termici è regolata dal D.M. 74 del 2013. Questo decreto stabilisce che l'esercizio, la conduzione, il controllo e la manutenzione dell'impianto siano affidati alla figura del *responsabile dell'impianto* (di regola il proprietario).

Nel caso in cui il proprietario dell'impianto non ha le capacità o le competenze per provvedere a queste funzioni, può delegare i compiti di conduzione, controllo e manutenzione dell'impianto ad un terzo (definito *terzo responsabile*) effettuando apposita *nomina in forma scritta*. Il terzo responsabile deve comunicare alla Regione di competenza la nomina.

Il proprietario o il terzo responsabile, se nominato, sono responsabili del mancato rispetto delle norme relative alla gestione e conduzione dell'impianto termico.

Per gli impianti che hanno una potenza nominale superiore a 350 kW, il terzo responsabile deve essere in possesso di specifici requisiti e abilitazioni (certificazione UNI EN ISO 9001 per la gestione e manutenzione degli impianti termici o attestazione nelle categorie OG 11, impianti tecnologici, oppure OS 28).

Anche le operazioni di controllo e manutenzione dell'impianto devono essere eseguite da ditte abilitate ai sensi del D.M. 37/08.

Gli impianti termici devono essere muniti di *libretto di impianto per la climatizzazione* sul quale vanno annotati tutti gli interventi ed i controlli effettuati sull'impianto.

Il D.M. 74 del 2013 stabilisce inoltre che sugli impianti di potenza superiore a 100 Kw. siano effettuate verifiche annuali se alimentati a combustibile liquido o solido e ogni due anni se alimentati a gas metano o gpl.

Al termine delle operazioni di controllo, l'operatore deve redigere e sottoscrivere uno specifico *Rapporto di controllo di efficienza energetica*.

Una copia è rilasciata al responsabile dell'impianto e un'altra copia è trasmessa dal terzo responsabile alla Regione.

Sono previste ispezioni da parte degli organi di controllo per gli impianti per i quali non sia pervenuto il relativo rapporto di controllo.

Gli accertamenti e le ispezioni sono affidate a Regioni e Province Autonome, le quali eventualmente possono delegare alle province o ad altri organismi.

3.9.3 Ascensori e montacarichi

Anche gli impianti di sollevamento devono essere sottoposti a regolare *manutenzione* oltre che alle *verifiche periodiche* e straordinarie di cui si dirà nel seguito

La *manutenzione* dell'impianto deve essere fatta secondo le prescrizioni della norma UNI EN 13015, da *imprese abilitate* ed ha lo scopo di verificare il funzionamento dei dispositivi meccanici, idraulici ed elettrici e, in particolare, delle

porte dei piani e delle serrature; nonché lo stato di conservazione delle funi e delle catene.

Il controllo periodico dell'impianto prevede inoltre *visite semestrali dell'impianto* sulle parti maggiormente coinvolte nella sicurezza del medesimo quali paracadute, limitatore di velocità e altri dispositivi di sicurezza;

Ogni intervento di manutenzione va annotato nel libretto di impianto.

Per poter mantenere in esercizio un ascensore il proprietario deve incaricare un *ente autorizzato* (diverso dalla società che esegue i controlli e le manutenzioni) ad effettuare, una volta ogni due anni, una *verifica periodica*.

La verifica periodica può essere eseguita della ASL/ARPA o dall'Inail oppure di un organismo di certificazione autorizzato dal Ministero dello Sviluppo economico. Durante la verifica deve essere presente il manutentore dell'impianto, che dovrà eseguire le operazioni di verifica su indicazione del verificatore.

Il soggetto che ha eseguito la verifica periodica rilascia al proprietario ed alla ditta incaricata della manutenzione il relativo verbale.

La verifica straordinaria su un ascensore va fatta: a seguito di verbale di verifica periodica con esito negativo; in caso di incidenti di notevole importanza; in caso di modifiche significative all'impianto ascensore.

In questi casi si potrà rimettere in esercizio l'impianto solo a seguito di esito positivo della verifica.

4 LA SICUREZZA

SUL LUOGO DI LAVORO

Ing. Fernando Gioia e Dott. Massimo Scarpetta

4.1 PREMESSA

Come per ogni altra attività con presenza di personale dipendente, il datore di lavoro di una casa per ferie deve garantire che sia rispettata la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro riportata nel decreto legislativo n° 81 del 2008 Testo unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

In sintesi deve:

- Adottare le misure generali di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e degli ospiti;
- Effettuare la valutazione dei rischi;
- Rispettare i principi ergonomici nell'organizzazione del lavoro, nella scelta delle attrezzature e delle macchine.
- Garantire l'informazione, formazione e addestramento dei lavoratori, dei dirigenti e dei preposti;
- Individuare e formare gli addetti al primo soccorso ed alla lotta antincendio.
- Programmare le misure di emergenza da attuare in caso di primo soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave e immediato;

4.2 ELENCO DEI PRINCIPALI ADEMPIMENTI PREVISTI DAL D.LGS. 81/08 PER LE ATTIVITÀ CHE HANNO PERSONALE DIPENDENTE O SOGGETTI AD ESSO EQUIPARATO.

1. *Nomina del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)*. Il datore di lavoro deve nominare il RSPP che deve essere in pos-

sesso di capacità e requisiti professionali previsti dall'articolo 32 del d.l.vo 81/08 ed ha il compito di coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi;

2. **Valutazione dei rischi e redazione del relativo Documento di Valutazione dei Rischi (DVR).** Il datore di lavoro deve effettuare la valutazione dei rischi e redigere il DVR che deve avere data certa ed essere sottoscritto degli attori della prevenzione e deve contenere:
 - a. **una relazione sulla valutazione** di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa (movimentazione manuale dei carichi, videoterminali, rumore, vibrazioni, campi elettromagnetici, radiazioni ottiche, agenti cancerogeni o mutageni, agenti chimici o biologici, rischio elettrico, atmosfere esplosive, rischio gestanti o lavoratrici madri, rischio minori) e i criteri adottati per la valutazione stessa;
 - b. **l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione** attuate e dei Dispositivi di Protezione Individuali adottati;
 - c. **il programma di interventi** per il miglioramento, nel tempo, del livello di sicurezza;
 - d. **l'individuazione delle procedure** per l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione e dei ruoli nell'organizzazione della sicurezza da affidare a soggetti in possesso di specifiche competenze e adeguati poteri;
 - e. **i nominativi** del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e del medico competente che ha partecipato alla valutazione del rischio;
 - f. **l'individuazione delle mansioni** che espongono i lavoratori a rischi specifici e che richiedono una riconosciuta capacità professionale, esperienza, formazione e addestramento
3. **Formalizzazione della nomina del RSPP** tramite apposito modulo da tenere in azienda insieme all'attestato di frequenza al corso di formazione. La data deve essere indicata in modo preciso e deve essere successiva a quella di ottenimento dell'attestato di partecipazione;
4. **Nomina degli addetti all'antincendio e all'evacuazione** che hanno il compito di gestire tutte le possibili situazioni di emergenza e che devono essere preventivamente e adeguatamente formati in funzione del livello di

- rischio dell'attività;
5. **Verbale di nomina del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza RLS** (la nomina va fatta dai lavoratori e in mancanza dagli organismi paritetici). Il RLS deve essere adeguatamente formato partecipando ad un corso di formazione di almeno 32 ore;
 6. **Comunicazione annuale all'INAIL** (da parte del datore di lavoro ed esclusivamente per via telematica) del nominativo del RLS. La comunicazione all'INAIL deve essere inviata anche nel caso di mancata nomina del RLS. In questo caso, l'INAIL assegnerà all'azienda un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza Territoriale - RLST e l'azienda dovrà versare la quota pari a due ore anno per ogni lavoratore assunto;
 7. **Nomina degli addetti al primo soccorso** che hanno il compito di gestire le situazioni di emergenza sanitaria. Gli addetti al primo soccorso devono essere adeguatamente formati e conseguire un attestato partecipando ad un corso di formazione la cui durata dipende dalle dimensioni e caratteristiche dell'azienda;
 8. **Nomina del Medico Competente** e istituzione della sorveglianza sanitaria dei lavoratori. Il medico competente e la sorveglianza sanitaria sono obbligatori solo in presenza di particolari rischi per la salute (ad es. per addetti ai videoterminali, addetti alla movimentazione manuale dei carichi, o se vi sono lavoratori esposti a rischi per i quali la norma ne prevede l'obbligo);
 9. **Elaborazione del DUVRI** L'elaborazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze è necessario per tutte le aziende che appaltano la fornitura di servizi o la manutenzione a ditte esterne. Va redatto dal committente dell'appalto e va allegato ai relativi contratti;
 10. **Formazione e informazione dei lavoratori** La formazione dei lavoratori va fatta all'atto dell'assunzione, al cambio di mansioni o di ciclo produttivo, all'introduzione di nuove attrezzature di lavoro o di nuove tecnologie, di nuove macchine, di nuove sostanze e preparati pericolosi. Programmi e durata sono quelle previste dall'accordo stato regione del 21 dicembre 2011);
 11. **Formazione e addestramento specifici** sono obbligatori se previste nella valutazione dei rischi e, comunque, se si utilizzano particolari attrezzature di lavoro (es: carrelli elevatori), e Dispositivi di Protezione Individuale clas-

sificati come “salvavita”; le competenze acquisite a seguito di formazione generale e specifica devono essere certificate da attestato e registrate nel *libretto formativo del cittadino*;

12. **Piano di emergenza ed evacuazione**; le strutture ricettive devono predisporre un piano di emergenza ed evacuazione nel quale si ipotizzano le possibili situazioni di emergenza si organizza l’evacuazione e si individuano tutti i soggetti e si assegnano i compiti che ciascuno deve svolgere in caso di emergenza;
13. **Tutte le macchine e gli impianti devono possedere la Dichiarazione di conformità**. Gli impianti di messa a terra, di protezione dalle scariche atmosferiche e gli impianti ascensori vanno sottoposti, ogni 2 anni, a verifica periodica da parte dell’ISPESL o da parte di enti abilitati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;
14. **Le attrezzature individuate nell’Allegato VII** del d.L.vo 81 quali ad esempio generatori di calore e recipienti in pressione vanno sottoposte a verifica periodica da parte dell’ISPESL o da parte di enti abilitati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;
15. **Certificato di Prevenzione Incendi**; Si veda quanto riportato nel paragrafo 3.4 e successivi;
16. **Tenuta del Registro della manutenzione degli impianti, e delle attrezzature**; Si veda quanto riportato nel paragrafo 3.4 e successivi
17. **Tenuta del Registro infortuni**; Il registro deve essere vidimato dal servizio di prevenzione sui luoghi di lavoro della ASL competente per territorio;
18. **Comunicazione degli infortuni**; di tutti gli infortuni sul lavoro con assenze anche di 1 solo giorno (escluso quello dell’evento) vanno comunicati all’INAIL ai fini statistici; ai fini assicurativi devono essere comunicate le informazioni relative agli infortuni sul lavoro che comportino un’assenza superiore a 3 giorni;
19. **Manuale di autocontrollo HACCP** per le strutture ricettive che effettuano la somministrazione di alimenti e bevande; si veda quanto riportato nel paragrafo 3.7;
20. **Agibilità locali**; si veda quanto riportato nel paragrafo 2.1.
21. **Autorizzazione agli scarichi idrici ed alle immissioni in atmosfera**; si veda quanto riportato nel paragrafo 2.1.

5 L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE

Dott. Massimo Scarpetta e Dott. Massimiliano Celletti

5.1 ANALISI DEL COMPARTO TURISTICO E RICETTIVO DI RIFERIMENTO

L'analisi del comparto turistico e ricettivo di riferimento è una fase fondamentale del processo di gestione della Casa per Ferie e rientra nell'analisi più generale di conoscenza del contesto in cui opera la Casa per Ferie. L'attività comprende: analisi dell'offerta turistica, analisi della disciplina giuridica di riferimento, analisi delle imprese del comparto turistico e delle strutture di accoglienza. L'analisi del comparto è utile per la comprensione di fattori quali, ad esempio, i limiti esistenti all'azione della struttura, i vantaggi ottenibili e possibili disallineamenti.

5.2 L'OSPITE DI RIFERIMENTO

L'ospite di riferimento è la persona o gruppo di persone che, rispetto all'insieme dei fattori di attrattività offerti dalla casa per ferie e per questo organizzati, trova soddisfazione alla sua domanda di ospitalità.

Per essere sicuri di individuare l'ospite di riferimento è utile partire dalla progettazione del servizio che si intende offrire e che si è in grado di offrire (con quello che si ha si fissano gli obiettivi e si punta al massimo). Non è possibile soddisfare le esigenze ed i bisogni di qualsiasi ospite; non è possibile soddisfare qualsiasi richiesta. È necessario individuare il target di riferimento adeguato alla tipologia di struttura e di organizzazione predisposta.

5.3 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

Per ORGANIZZAZIONE si intende; *“l’attività di coordinamento opportunamente svolta da tutti coloro che sono preposti o che sono capaci di agire in modo congruente e consequenziale per il conseguimento degli obiettivi dell’organizzazione”*. L’organizzazione fa riferimento ad un sistema di *“comportamenti personali interrelati volti al raggiungimento di un obiettivo prefissato”*. L’organizzazione ha lo scopo di definire i ruoli e le relazioni. Non è sufficiente per le attività di organizzazione delle Case per Ferie, la sola definizione delle regole formali per la definizione dei ruoli e delle attività di processo; sarà necessario misurarsi anche con la capacità di relazionarsi con l’ospite cioè colui che determina il successo o il fallimento dell’attività. Uno degli elementi di criticità degli aspetti organizzativi e, di conseguenza, potenziale fattore di insuccesso, è la resistenza al cambiamento. L’organizzazione analizza: struttura, processi, procedure, tecniche, metodi di gestione e regole in funzione degli obiettivi da raggiungere.

Per GESTIONE si intende *“l’attività opportunamente svolta per il conseguimento di un risultato desiderato, ovvero l’attività svolta da coloro che sono preposti o che sono capaci di agire in modo congruente e consequenziale per il raggiungimento degli obiettivi dell’organizzazione”*. La gestione concentra l’attenzione su valori, gerarchie, ruoli, compiti, aspettative, comportamenti e relazioni in funzione degli obiettivi da raggiungere.

La differenza fondamentale fra Organizzazione e Gestione è che la prima considera l’attività come entità a se stante, la seconda valuta l’attività come entità che si rapporta con un ambiente interno ed uno esterno.

L’organizzazione della Casa per Ferie: accoglienza, processi, pianificazione e ruoli.

L’Accoglienza o meglio l’OSPITALITÀ è un processo umano ma anche sociale e gestionale. È un sistema basato sulle relazioni umane e non può quindi essere lasciato al caso. L’Ospitalità va gestita da “professionisti delle relazioni”, da risorse che, oltre alle qualità umane abbiano competenze gestionali e relazionali. Tra i metodi più utilizzati per valutare il fabbisogno delle risorse (profilo di ruolo

e dimensionamento), troviamo l'Analisi dei processi e la conseguente pianificazione delle relative attività. Il processo è un insieme di attività legate ed interagenti che trasformano, mediante valore aggiunto, gli elementi d'ingresso (es. richiesta di ospitalità) in elementi in uscita (fornitura del servizio). L'analisi dei processi consiste nel definire le interrelazioni tra gli elementi in ingresso e quelli in uscita; la pianificazione è il lavoro di traduzione degli obiettivi individuati nella fase di analisi ossia reperimento risorse-azioni, sequenzialità temporale delle stesse, attribuzione dei ruoli di responsabilità e competenze.

Si determinano, in tal modo, i profili di "ruolo" inteso come "spazio e competenza di attività affidato alla persona che, all'interno del sistema organizzato, occupa una determinata posizione". La risorsa umana non è solo un fattore produttivo ma un soggetto di relazione che partecipa alla organizzazione in funzione del ruolo attribuito. Per questo motivo esso non può essere gestito solo attraverso procedure formali poiché, a differenza delle risorse materiali, le risorse umane sono "produttive" se accettano il ruolo assegnato.

La gestione: strumenti/processi a supporto e di controllo

Un'opera professionalmente ben gestita consente ("Avere" per "Dare") di "portare avanti" la missione del gruppo religioso, mettendo in atto una solidarietà accurata ed operativa. Per attuare una efficace attività di gestione e controllo, risulta fondamentale seguire alcune semplici regole, sia gestionali che tecniche. Dal punto di vista GESTIONALE fondamentale sarà l'analisi del comparto di riferimento associata ad una valutazione della ricettività globale del territorio di riferimento con i relativi punti di forza e debolezza, minacce ed opportunità per la Casa rispetto ad altri operatori. A seguire il piano di previsione e budget che viene sviluppato anche tenendo conto del piano tariffario (fondamentale) applicato. Dal punto di vista ORGANIZZATIVO gli strumenti da predisporre sono basati soprattutto sull'operatività della Casa. Sarà dunque importante valutare l'indice di occupazione delle camere, percentuale di pasti erogati rispetto agli ospiti ricevuti, altri servizi erogati ed apprezzati dall'ospite. Particolare attenzione dovrà essere posta all'andamento dei costi (divisi per reparto) e dei flussi finanziari di entrata (divisi per reparto). L'aggregazione dei vari dati fornisce al gestore un quadro di valutazione più ampio (es. fatturato previsto per un perio-

do, anche trimestrale, sulla base delle prenotazioni già confermate).

L'analisi continua e sistematica di tali rapporti ed indici, consente un controllo sistematico sulla gestione della struttura, dando al gestore la possibilità di implementare tutte le azioni necessarie per correggere eventuali scostamenti, rispetto ai parametri ed obiettivi gestionali stabiliti.

I processi di gestione interna: configurazione e dimensionamento

Una volta definito il “progetto Casa per Ferie”, analizzati i processi, definito l'obiettivo generale e gli obiettivi delle singole attività (reparti) passiamo ad una verifica interna su tutta la gestione. In particolare:

La reception

La reception è un'attività dove il fattore “umano” è predominante. L'emozione e l'esperienza che si vive all'interno della casa, unitamente alla qualità del servizio, è l'aspetto più importante che caratterizza la tipicità della Casa. La reception è il reparto più interessato e coinvolto in questi aspetti.

La reception è il luogo dove inizia e si conclude l'accoglienza, dove l'ospite riceve la prima impressione e conserva l'ultimo ricordo. Essendo la casa per ferie da considerare come struttura di tipo “familiare” la reception può essere struttura anche con un solo banco (meglio sarebbero due aree una di front office ed una di back office). La postazione dovrà avere la seguente dotazione minima: PC con collegamento al programma di gestione, una stampante per l'emissione dei documenti anche fiscali e corrispondenza varia, un fax, una postazione telefonica (possibilmente con centralino per il collegamento alle stanze), armadi per l'archiviazione (se è presente il back office l'archiviazione potrà essere fatta lì), un cassetto/bacheca o altro sistema di conservazione delle chiavi o delle schede per apertura delle porte. La reception dovrà essere inoltre dotata di:

Registro per il passaggio delle consegne

- Elenco (fornito dal software gestionale o fatto manualmente) degli arrivi e partenze;
- Schede di registrazione clienti da trasmettere alla locale autorità di P.S.;
- Modulistica per le statistiche mod. C59 (dove non prevista la trasmissione telematica);

- Modulistica varia quale: scheda di prenotazione delle camere (utile soprattutto per le prenotazioni verbali o telefoniche), schede di prenotazioni in attesa di conferma, Prenotazioni cancellate, Caparra, contratti, prenotazioni rifiutate per mancanza di disponibilità, corrispondenza varia;
- Caparre e documenti fiscali;
- Mappa della città;
- Post it o sistema equivalente per scrittura appunti;

La ristorazione per gli alloggiati

La ristorazione per gli alloggiati rappresenta un'attività complementare all'attività ricettiva e per certi aspetti anche parallela. Nel decidere o meno l'attivazione del servizio di ristorazione all'interno della struttura si dovrà tener conto di una serie di fattori quali, ad esempio, la tipologia di ospite della struttura, il numero di posti, l'ubicazione della struttura. La ristorazione è considerata fra i processi più "critici" sia dal punto di vista della gestione del servizio (variabilità dei numeri, scelta del menù) sia dal punto di vista economico-finanziario (costi certi a fronte di ricavi incerti o non prevedibili).

Nel pianificare l'attivazione del servizio di ristorazione per gli alloggiati occorre tener presente aspetti fondamentali quali:

- Ingresso merci separato da quello della casa per ferie;
- Disponibilità di magazzino alimentare e cantina per le bevande;
- Disponibilità di celle frigo di magazzino;
- Necessità di avere un montacarichi (se la cucina è ubicata ad un livello diverso rispetto alla sala);
- Disponibilità di spogliatoi per il personale distinti per sesso;
- Zona di celle o armadi frigo per l'uso giornaliero in cucina;
- Locale dispensa adiacente alla cucina;
- Zone separate di preparazione alimenti, zona di cottura, zona di lavaggio stoviglie, zona di distribuzione;
- Zona intermedia di servizio fra la sala ristorante e la cucina, detta "office".

La sala

L'arredamento della sala dovrà comprendere uno o più armadi con la parte superiore contenente tovagliati, piatti e bicchieri, alcune "panadore" con-

tenenti pane, olio, aceto, sale, pepe, tavoli di servizio (alcuni anche con ruote), carrelli di servizio.

Il menu

I menù si dividono in menù alla carta, menù del giorno e menù per gruppi. I menù alla carta fanno riferimento a prodotti stagionali e si modificano ogni inizio stagione. I menù del giorno conterranno pietanze già pronte da servire al momento. I menù per gruppi sono stabiliti con gli organizzatori dei gruppi in arrivo. Per tutti vale la regola di esporli in almeno due lingue.

I costi del menù

In riferimento ai costi del menù vi sono diverse linee di pensiero, quella più accreditata stabilisce che il costo massimo dei generi alimentari utilizzati in rapporto al prezzo di vendita al pubblico del pasto non deve superare il range compreso fra il 25/30%, quello dei vini il 35%, quello di bibite ed alcolici il 20%. Il riscontro dei costi va effettuato mensilmente tramite redazione di inventario di magazzino (partita iniziale + acquisti - partita finale = costi).

Il personale

Il personale è il vero capitale di ogni organizzazione, lo è ancora di più in un'attività di servizi quale quella ricettiva. Nella fase di analisi dei processi si deve redigere un organigramma che stabilisca i ruoli e le responsabilità incluso il numero di risorse per rendere funzionale l'opera (sia religiosi che laici se necessario). Per il dimensionamento del personale occorre tenere in considerazione i seguenti aspetti:

- **Direzione:** una risorsa che si occupi della direzione e che si accerti che gli obiettivi prefissati siano monitorati perseguiti e raggiunti.
- **Reception:** la copertura del servizio di reception deve avvenire per almeno 16 ore al giorno (ottimale dalle ore 07 00 alle ore 23.00). Non è necessario essere fisicamente presenti al front office, se organizzati bene può essere sufficiente essere disponibili a chiamata (ad esempio collegando un citofono al campanello di ingresso o altro idoneo sistema di comunicazione interno). Occorre prevedere l'integrazione del personale di reception in caso di arrivo o partenza dei gruppi.

- *Governo delle camere:* per la pulizia delle camere bisogna considerare che una camera con l'ospite che si trattiene si pulisce in circa 20/25 minuti mentre per una camera con l'ospite in partenza occorrono 30/35 minuti. (nei tempi è compreso il riassetto della biancheria). Se si utilizzano sistemi ed attrezzature tecnologicamente avanzati si realizza un risparmio di tempo e nei tempi sopra indicati vengono incluse anche le pulizie delle aree comuni. L'organizzazione del lavoro può essere programmata, rispettando i contratti nazionali di categoria, su cinque o sei giorni lavorativi alla settimana, a discrezione della direzione.

Altri reparti

Per quanto riguarda gli altri reparti il dimensionamento del personale va fatto in base alle specifiche condizioni e necessità e riguarda gli addetti a facchinaggio, manutenzione, servizio bar, nonché camerieri, cuoco, aiuto cuoco, uomo di fatica, altro.

È del tutto evidente che la presenza di religiosi/e può essere strategica laddove sia possibile integrare con i propri componenti il maggior numero di funzioni fermo restando che il numero minimo di risorse deve essere garantito.

Arredi e corredi

Qualora non vi siano vincoli architettonici particolari, in via generale, (salvo casi specifici quali ad esempio le case per esercizi spirituali) tutte le camere dovrebbero essere doppie ed in alcune di esse avere la possibilità di collocare il terzo letto (solo se lo spazio lo consente sarà opportuno collocare un divano-letto che consente di non stravolgere l'arredamento della camera ed evitare spostamenti per l'allestimento del terzo letto). I letti dovranno essere all'occorrenza trasformati in matrimoniali per questo dovranno essere gemelli ed accoppiabili, senza ostacoli di testate o sommersi, avere dimensioni di cm. 90x200 ciascuno. I materassi (evitare possibilmente materassi e reti ortopediche) e tutto l'arredo dovrà essere fornito di certificazione antincendio.

Camera

La dotazione minima è una testata del letto in legno o imbottita con due comodini laterali, luci sovrastanti a parete, scrittoio, poltroncina o sedia (possibilmente due), un punto centrale di luce riflessa, un armadio con cassettera, 4 cuscini, tendaggi. Il pavimento può essere in ceramica, parquets o mouquettes.

Bagno

Possibilmente dotato di due tipi di illuminazione, laterale e dal soffitto, specchio, vasca o doccia, lavabo, bidet, wc, un mobile d'appoggio (o sedia), termoarredo, asciugacapelli (fissi o disponibili su richiesta), contenitore per rifiuti, materiale da cortesia.

Reception

Banco unico bifacciale oppure doppio banco (a seconda delle dimensioni). Nelle strutture di piccola dimensione può comprendere anche il bar.

Sala colazione

Attrezzata con tavoli, sedie, armadi per contenere porcellane e posateria, tavoli per il buffet.

Gestione della Biancheria

A seconda delle dimensioni, tipologia, ubicazione la struttura dovrà decidere se:

- dotarsi di macchinari necessari per il lavaggio;
- rivolgersi ad una lavanderia esterna per il solo lavaggio;
- rivolgersi ad una lavanderia industriale esterna per il lavaggio a nolo.

La biancheria che dovrà essere necessariamente a disposizione sarà costituita da tre cambi completi calcolati sulla dotazione delle camere e la biancheria del ristorante per gli alloggiati, se presente. Il primo cambio è posto nei letti e stanze, il secondo è a lavare il terzo come scorta. Se si sceglie l'opzione di acquistare la biancheria, è necessario valutare l'entità dell'investimento. Infine, si potrà procedere affidandosi a lavanderie industriali

(non artigianali) per il “lavanolo” con possibilità di avere a disposizione un’ampia gamma di prodotti con diverse colorazioni. In questo caso il costo si riduce al solo canone di noleggio e lavaggio dei capi.

Gli impianti, Telefonia, TV, Software di gestione

In linea generale è buona norma dotare la struttura di un gruppo elettrogeno da attivare in caso di temporanea interruzione di elettricità. Il gruppo dovrà essere collegato solo alle utenze che si desidera mantenere attive in caso di interruzione (luce corridoi, camere, sale comuni, pompe dell’acqua dell’antincendio, PC e stampanti, centrale telefonica). I Gruppi elettrogeni hanno un costo proporzionale alla potenza erogata che si misura in Kilowatt. Sul fronte del risparmio energetico il sistema della scheda o badge che ha sostituito la chiave quasi ovunque consente, all’uscita dell’ospite della camera, di disattivare tutti gli impianti. È consigliabile, per garantire la qualità dell’accoglienza anche per le piccole strutture, dotarsi di centrale telefonica (possibilmente a selezione passante), prese telefoniche in camera, impianto TV e software di gestione.

Tariffe e tabella prezzi; strategie e posizionamento

La definizione delle tariffe è fra le più importanti decisioni strategiche e di gestione di una Casa per Ferie. La gestione tariffaria lo è ancor di più. Un termine internazionale tende a definire l’insieme delle tariffe con la denominazione di pricing. La scelta e la gestione delle giuste tariffe è fra le principali cause che possono determinare il successo o l’insuccesso della struttura ricettiva. L’insieme delle tariffe si compone di diverse tipologie che brevemente si riportano:

- a) Le tariffe di listino (*rack rates*)
- b) Le tariffe aziendali (*corporate rates*)
- c) Le tariffe congressuali (*conference rates*)
- d) Le tariffe di soggiorno per clienti individuali (*F.I.T rates*)
- e) Le tariffe gruppi (*group rates*)

Rack è letteralmente “la tabella”, *rates* è la tariffa. Le *rack rates* sono quindi i prezzi di listino che si distinguono in minimi e massimi. C’è una generale

tendenza nel mondo delle strutture ricettive extralberghiere in particolare nelle case per ferie a proporre tariffe in un ventaglio che va da un minimo ad un massimo variando di pochi euro. È obbligo del gestore fissare le proprie tariffe e comunicarle all'ospite. Nel rispetto del principio di pubblicità e trasparenza dei prezzi dei servizi, i titolari o gestori delle strutture ricettive devono esporre le tariffe praticate nell'anno di riferimento al fine della loro verificabilità da parte degli ospiti.

I gestori non possono praticare tariffe superiori ai massimi o inferiori ai minimi comunicati, tranne rare eccezioni, previste dalla singola normativa regionale, è consentita solo l'applicazione di prezzi inferiori ai minimi comunicati.

È consigliabile fissare tariffe per camera e non per persona. La fissazione delle tariffe è un importante atto di "gestione" (non dunque un mero adempimento burocratico) per la buona conduzione della struttura ed è finalizzata al raggiungimento di obiettivi di saturazione ed anche (o soprattutto) di bilancio. Sulle tariffe, nel corso dell'anno, dovranno essere adottate politiche per il raggiungimento degli obiettivi prefissati (come illustrato in particolare nel paragrafo sulla revenue management).

La gestione tariffaria e dunque la politica dei prezzi è l'insieme delle decisioni che la struttura deve prendere e che risponde a principi di coerenza, vincoli di costi e di redditività, caratteristiche della domanda e prezzi praticati dalle strutture concorrenti. Essa deve essere inoltre coerente con altre variabili, non ultima la strategia di posizionamento. È buona norma stabilire la tariffa minima con importo fino al 50% di quella massima. Ad esempio il prezzo di una camera doppia può oscillare dai 40 euro agli 80 euro. Si tenga infine presente che, il prezzo:

- influenza direttamente il livello della domanda;
- influenza la redditività dell'Opera;
- influenza la percezione di qualità del prodotto/servizio e concorre alla creazione dell'immagine dell'opera stessa;
- si presta più facilmente al confronto tra servizi e opere concorrenti;
- partecipa alla creazione delle aspettative influenzandone la valutazione sulla soddisfazione del servizio.

Adempimenti di gestione

Si riporta, a titolo esemplificativo, un breve elenco degli adempimenti di gestione:

SCHEDE DI NOTIFICA – (Art. 109 TULPS)

Le schede di notifica vanno compilate per ogni ospite ed inviate, entro 24 ore, alla Questura o Commissariato di competenza. C'è la possibilità che le schede di notifica degli alloggiati siano inviate per via telematica previa autorizzazione della competente questura e acquisizione del necessario software. In questo caso sarà necessario richiedere USER NAME e PASSWORD utilizzando il modulo previsto dalla normativa.

TUTELA DELLA PRIVACY D. Lgs. 30/6/2003 n. 196

È necessario predisporre una informativa sulle finalità del trattamento dati sensibili nonché richiedere apposito consenso all'interessato per il trattamento di dati personali per fini promozionali o marketing.

ISTAT MODELLO C59

Si tratta di un modulo di annotazione degli arrivi e delle partenze da compilare giornalmente. I modelli C59 di tutte le strutture ricettive dovranno essere inviati alla fine di ogni mese per posta o tramite fax (secondo le disposizioni di ciascuna Regione) E' possibile anche attivare la procedura di inoltro telematico richiedendo USER NAME e PASSWORD.

DISTRIBUTORI AUTOMATICI – D.I.A. sanitaria o Comunicazione

Approvazione delle linee guida applicative del Regolamento CE Nr. 852/2004) – PUNTO 52.6.3 “commercio effettuato per mezzo di distributori automatici”):

ABBONAMENTO TV e SIAE

Le strutture possono usufruire dell'abbonamento speciale alla Rai ed in ogni caso devono provvedere al pagamento della tassa alla SIAE.

TABELLE PREZZI

Le tabelle dei prezzi vanno pubblicizzate secondo quanto previsto della normativa della Regione di appartenenza. In genere le tariffe dei prezzi dell'anno successivo dovranno essere comunicate all'ufficio territoriale del turismo della Provincia di appartenenza entro il 01 Ottobre dell'anno in corso oppure esposte all'interno della struttura (camere e reception). In linea generale, eventuali comunicazioni di modifica possono essere trasmesse entro il 01 marzo di ogni anno.

IMPOSTA DI SOGGIORNO (LADDOVE ISTITUITA)

L'imposta di soggiorno è disciplinata dall'art. 4, D.Lgs. 14 marzo 2011, n° 23. I comuni capoluogo di provincia, le unioni di comuni nonché i comuni inclusi negli elenchi regionali delle località turistiche o città d'arte possono istituire, con deliberazione del consiglio, un'imposta di soggiorno a carico di coloro che alloggiano nelle strutture ricettive situate sul proprio territorio. Per le concrete modalità attuative si rinvia ai vari regolamenti comunali adottati a livello locale in materia.

Il marketing e la promozione

Il primo stadio del marketing è rappresentato dalla ricerca di mercato, dall'analisi del contesto operativo, che vanno realizzate prima di iniziare un'attività ricettiva e comunque rivalutate almeno una volta all'anno.

Il vero “terreno” di applicazione del marketing è il mercato e la promozione è fra le attività cardini del marketing. Essa deve essere rivolta al target di riferimento (ospite individuato) o agli addetti ai lavori raggiungibili solo con determinati canali di comunicazione. I materiali più utilizzati per la promozione sono: depliant (pieghevoli illustrativi), brochure, sito web. È importante utilizzare nella promozione materiale, con molte immagini e poche scritte, redatto in due lingue. È utile per il buon andamento di gestione, che tutte le strutture di piccola, media o grande dimensione prevedano nel budget gestionale una disponibilità di risorse da destinare alle attività di marketing e promozione (vedi paragrafo budget). Si deve evitare ciò che, in realtà, accade spesso nel mondo della ricettività extralberghiera ossia che i gestori iniziano a preoccuparsi di promuovere la propria struttura (a volte anche in canali non consentiti) solo nei momenti di difficoltà. Le azioni di promozione “tardive” di solito non producono risultati.

Comunicazione e Tecnologia

Il modo di comunicare è cambiato; è importante sapere che le persone vivono naturalmente all'interno di reti, reali o virtuali e, in esse, stabiliscono rapporti forti o deboli, di fiducia o meno. La rete virtuale è un luogo dove le persone si incontrano e stabiliscono connessioni, condividono contenuti e ne producono di propri, discutono, commentano offrono il loro punto di vista e creano consenso intorno a se stessi. Il WEB si sta ricostruendo intorno alle persone e questo sta

cambiando drasticamente il modo di comunicare e fare marketing. Parliamo dunque di “UTENTI” e non “CONSUMATORI”. L’offerta delle Case per Ferie si rivolge a utenti che sono persone attive e non più passive. Per questo, la comunicazione deve concentrarsi sulle persone e non sulla tecnologia. La tecnologia cambia velocemente le persone lentamente. Dunque non basta più il sito Internet (anche se fondamentale), bisogna orientare il proprio servizio il proprio business on line intorno alle persone, capire i loro comportamenti, intercettandone bisogni ed interessi.

La gestione della comunicazione e promozione attraverso il WEB è uno dei principali fattori di successo della Casa per Ferie; esse vanno strutturate attraverso due tipi di competenze integrate fra loro: organizzative (competenze in comunicazione e marketing) ed informatiche.

A livello organizzativo, considerato che l’obiettivo del sito è avere un alto tasso di conversione, ovvero il rapporto fra il numero di visite al sito ed il numero di prenotazioni, è consigliabile che il sito:

- a) abbia una versione “*responsive*” (capace di utilizzare a pieno i supporti mobili come smartphone e tablet)
- b) sia strutturato in modo tale da dare una visione generale della casa per ferie nell’arco di 15 secondi perché l’utente della rete vuole informazioni immediate;
- c) sia aperto ai sociale media (facebook, twitter);
- d) abbia link su eventi del territorio;
- e) abbia il Booking Engine: sempre in alto e sempre in primo piano rispetto alla pagina del sito.
- f) Integri tutto ciò che serve per gestire la disponibilità, le tariffe e le offerte della struttura. Aumenti la presenza degli ospiti sfruttando al massimo il canale diretto on line.

5.4 LA “CATENA” DELLE CASE PER FERIE

La “catena” fa riferimento a situazioni in cui più case per ferie siano possedute e gestite da un unico soggetto giuridico. In questo caso è utile unificare l’immagine, la gestione, l’organizzazione e la comunicazione per poter raggiunge-

re obiettivi legati a: identità, carisma, immagine, appartenenza, riduzione dei costi, benefici economici e finanziari. Le strategie di gestione possono variare a seconda del soggetto gestore e vanno dall'attivazione di un centro unico di prenotazione, alla gestione di un centro unico di acquisto, comuni politiche di promozione, ecc.

5.5 PIANIFICAZIONE, MONITORAGGIO E REVISIONE (REVENUE MANAGEMENT)

L'attività di Pianificazione, monitoraggio e revisione identifica l'insieme di strumenti per la massimizzazione dei ricavi attraverso le politiche di offerta. Le dinamiche dei costi, in questo caso sono rilevanti nella misura in cui sia necessario identificare i costi incrementali per sostenere tali politiche. La pianificazione il monitoraggio e la revisione sono considerate le attività gestionali più importanti di una casa per ferie e sono volte ad ottimizzare i guadagni della casa per Ferie applicando la tariffa migliore al momento della "vendita". Le attività di pianificazione, monitoraggio e revisione sfruttano le fluttuazioni della domanda e dell'offerta, tenendo anche conto di numerose variabili tra cui: stagionalità, occupazione, domanda e velocità con cui arrivano le prenotazioni. Sono finalizzate al raggiungimento di tre obiettivi principali: riduzione dei costi, ottimizzazione dell'occupazione giornaliera e massimizzazione del fatturato per tutti i reparti della Casa per Ferie.

La previsione di gestione (Budget)

La previsione di gestione è lo strumento essenziale per pianificare l'attività di una Casa per Ferie, qualunque sia la dimensione. La previsione di gestione definita anche Budget è costituita essenzialmente da due sezioni: RICAVI (divisi per provenienza es. camere, pasti etc.) e COSTI. Di solito il Budget dovrà essere formalizzato attraverso un documento che riporti una formulazione differenziata su almeno tre diverse percentuali di occupazioni.

Di seguito si riporta una tabella esemplificativa sulle principali voci di costo e relativi scarti percentuali massimi ammissibili per una buona gestione.

COSTI	PERCENTUALE	Note di chiarimento
Personali		personale dimensionato come specificato nel paragr. "personale"
Collaborazioni saltuarie	8-10%	percentuale rispetto al totale ricavi
Marketing e promozione	3-4%	percentuale rispetto al totale ricavi
Energetici riscaldamento	7-9%	percentuale rispetto al totale ricavi
Manutenzioni	2-4%	percentuale rispetto al totale ricavi
Generi cucina	33-35%	percentuale rispetto al ricavo ristorante
Generi bar	23-25%	percentuale rispetto al ricavo bar
Lavanderia	5-7%	percentuale rispetto al totale ricavi
Diversi	8-10%	percentuale rispetto al totale ricavi

Il risultato di esercizio viene definito "adeguato" quando si ottiene una percentuale di utile pari ad almeno il 25% di ricavi lordi (ottimale 33%). Il risultato adeguato è auspicabile anche con una pianificazione a medio termine (tre o cinque anni).

Nelle case per ferie a conduzione familiare o dove alcune mansioni/attività sono affidate direttamente al personale religioso, l'adeguatezza del risultato di esercizio sarà maggiore per effetto di una minore incidenza dei costi del personale sul bilancio d'esercizio.



6 IDENTITÀ E VALORIZZAZIONE DELLE CASE PER FERIE

Avv. Ugo Greatti e Dott. Paolo Proietti

6.1. RUOLO E IDENTITÀ DELLE CASE PER FERIE NELL'AMBITO DELLE ATTIVITÀ TURISTICO-RICETTIVE

Avv. Ugo Greatti

Relativamente alla tipologia ricettiva di Casa per Ferie, l'identità, intesa come tratto caratteristico, peculiarità, fondamento, espressione, archè, nonché il ruolo, inteso come funzione, obiettivo, missione, scopo, dal punto di vista dell'operatore del diritto, devono oggi individuarsi nella definizione legislativa recepita nelle varie normative regionali che, come già richiamato nel presente vademecum, descrivono le Case per Ferie come strutture ricettive attrezzate per il soggiorno di persone o gruppi e gestite, al di fuori dei normali canali commerciali e promozionali, da enti pubblici, associazioni o enti religiosi, operanti senza fine di lucro per il conseguimento di finalità sociali, culturali, assistenziali, religiose, o sportive, nonché da enti o aziende per il soggiorno dei propri dipendenti e dei loro familiari. Estensivamente, in tale categoria, si includono i centri di vacanza per minori, le colonie, i pensionati universitari, le case della gioventù, le foresterie, le case per esercizi spirituali, le case religiose di ospitalità, i centri vacanze per ragazzi e/o anziani, i centri sociali di accoglienza e così via.

Data la varietà dei soggetti gestori e l'assenza di scopo di lucro, ogni struttura è espressione dell'Ente Titolare (e, ove trattasi di enti ecclesiastici, del carisma) ed ha un proprio cuore pulsante, pur se inserita in una rete associativa organizzata o convenzionata.

La Casa per Ferie, per come regolamentata, nell'ambito delle diverse strutture ricettive esistenti, per alcuni versi corrisponde all'ospitalità delle origini; ove, nel

contrapposto significato, ospite era colui che riceveva il forestiero e gli dava cibo, per amicizia, benevolenza, umanità, carità, e ospite era anche lo stesso forestiero che riceveva alloggio e protezione. In effetti le normative regionali indicano generalmente, tra le finalità perseguite attraverso la gestione di case per ferie, quelle sociali, assistenziali e religiose.

Il ruolo e l'identità delle Case per Ferie si esprimono anche nella loro prevista collocazione al di fuori dei normali canali commerciali, vincolando l'utenza a particolari categorie come ad esempio:

- Dipendenti (e loro familiari) di enti o aziende;
- Soci di associazioni;
- Soggetti individuati in apposite convenzioni;
- Soggetti determinati o determinabili, in base a specifico rapporto di relazione con enti pubblici e/o organismi religiosi, sportivi, culturali, sociali e assistenziali.

Non è infrequente, dopo la riforma del Titolo V della Costituzione che ha riservato la materia turistica alla competenza legislativa esclusiva delle regioni, che l'attività di vigilanza sulla gestione delle Case per Ferie, tenda ad accertare se i fruitori dei relativi servizi posseggano i requisiti richiesti, con particolare riferimento alle rispettive normative regionali. Dev'essere chiaro che l'albergo formula sostanzialmente un'offerta al pubblico di servizi ricettivi, *ex art. 1336 c.c.*, nei confronti, indiscriminatamente, di chiunque voglia aderirvi alle condizioni pubblicizzate e/o diffuse alla generalità attraverso i normali canali commerciali (pubblicità a mezzo di insegne, spot video e radio, messaggi internet, booking on line). Di contro, il gestore di Casa per Ferie "offre" i propri servizi in un mercato ristretto, chiuso, protetto, al di fuori dei normali canali commerciali, riferendosi solo ed esclusivamente a quelle particolari categorie di soggetti individuati specificatamente nel titolo autorizzativo o nei relativi atti presupposti; solo a questi ultimi soggetti è riservato l'accesso ai servizi ricettivi. Conseguentemente per la struttura alberghiera, in quanto esercizio pubblico, esiste l'obbligo di accogliere il cliente assegnandogli un idoneo alloggio, previa esibizione di un valido documento d'identità e nei limiti dei posti disponibili. Diversamente, per la Casa per Ferie, esiste in primis, in base al titolo autorizzativo posseduto, l'obbligo di accogliere solo ed esclusivamente i soggetti legittimati alla fruizione dei servizi ricettivi (ad es.: gruppi parrocchiali, soci di associazioni, pellegrini), quindi sem-

pre al di fuori dei normali canali commerciali e promozionali.

Ancor più specificando, l'attività ricettiva di casa per ferie svolta da enti ecclesiastici è in stretto rapporto di strumentalità, diretta ed immediata, coi fini di religione e di culto, esplicantesi, *ex art. 16, legge 20 maggio 1985, n° 222, nelle attività dirette all'esercizio del culto e alla cura delle anime, alla formazione del clero e dei religiosi, a scopi missionari, alla catechesi, all'educazione cristiana*. Senza voler dimenticare il ruolo complementare e la funzione di supplenza che tali strutture ricettive svolgono ove il Pubblico Servizio è carente, a tutto vantaggio della collettività generale; come nel caso emblematico dei Centri di ospitalità (rectius Case per Ferie) limitrofi a Strutture Ospedaliere di rilievo primario cui sono da supporto nell'accoglienza dei malati che non necessitano di ricovero e dei loro accompagnatori.

6.2 CENNI SULLA RESPONSABILITÀ PER DANNI ALLA PERSONA DELL'OSPITE. Avv. Ugo Greatti

La responsabilità per danni alla persona dell'ospite nell'ambito della casa per ferie, più precisamente, il cosiddetto "dovere di protezione" cui è obbligato il gestore nei confronti dell'utente ospitato, è sovente fonte di contenzioso. La struttura deve adottare tutte le misure che in via preventiva consentono di rilevare una situazione di pericolo per l'ospite e intervenire prontamente per evitare il danno o limitare gli effetti di quello che si fosse già eventualmente verificato¹. Come dovere di protezione s'intende l'obbligo di garantire la sorveglianza, l'igiene, la sanità e la sicurezza dei luoghi ove si svolge il servizio ricettivo nel rispetto delle normative vigenti. In effetti l'utente, dal momento in cui accede ai servizi offerti dalla struttura ricettiva, si affida alla cura del gestore ospitante e da quest'ultima dipendono le condizioni di vita dell'ospite durante il soggiorno. Ciò, ribadendo, in ordine a condizioni di sanità ambientale, igiene, tutela e sicurezza, incolumità personale, riposo e quiete, quest'ultime anche in relazione al ristoro psico-fisico perseguito attraverso un eventuale soggiorno, anche, turistico. Di doveri di protezione, in realtà, la dottrina ha parlato come di obblighi "*rivolti a prevenire*

¹ Cfr. J. Long, *I contratti per l'assistenza residenziale alle persone anziane*, Maggioli, 2012, 111 ss.

*o ad allontanare danni dalla sfera di interessi della controparte*², quando l'altra ha la possibilità sia di tutelarli quanto di pregiudicarli. La Giurisprudenza ha diversamente riconosciuto il dovere di protezione configurando la responsabilità del gestore ospitante ora come *culpa in vigilando*, ora come *culpa in eligendo* e ancora come mancanza di adozione delle misure e cautele atte a evitare il verificarsi dell'evento di danno.

Siamo di fronte nella fattispecie, sostanzialmente, a una presunzione di colpa in capo al gestore per eventuali danni cagionati all'ospite nel contesto del soggiorno presso la struttura. Di fatto *la presunzione di colpa può essere vinta dalla prova che il danno è dovuto al caso fortuito, considerato che la prova del caso fortuito è quella che il danno si è verificato per un evento non prevedibile o non superabile con la diligenza adottata dal soggetto che vi è tenuto*³.

Vi sarà responsabilità del gestore della struttura ricettiva ogni qualvolta si profili una colpa generica conseguente alla violazione dei richiamati doveri di protezione cui è sottoposto il titolare della struttura ospitante nei confronti dei propri utenti, per violazione del combinato disposto degli artt. 2043 e 2051 cod. civ., in base ai principi generali che regolano tale forma di responsabilità civile derivante da fatti illeciti.

In concreto ogni gestore si doterà di adeguata polizza assicurativa di responsabilità civile a copertura e garanzia di tutti i possibili danni a cose e persone all'interno della casa per ferie e delle strutture a essa collegate, considerato, altresì, che tale requisito è già preliminarmente richiesto da alcune normative regionali per il legittimo esercizio dell'attività ricettiva.

In ultimo, sarà buona norma individuare, all'interno dei locali interessati, eventuali insidie e criticità per gli ospiti, adottando per tempo ogni più opportuna misura tendente alla eliminazione di tali potenziali turbative, anche predisponendo adeguati avvisi e/o cartellonistica immediatamente percettibili dall'utenza, così informando e orientando le condotte dei singoli nel senso conforme alla sicurezza e alla tutela della propria e dell'altrui incolumità.

² Così Benatti, *Osservazioni in tema di doveri di protezione*, in riv. trim. dir. proc. civ. 1960, 1363.

³ *Ex multis* Cassazione Civile Sent. n. 11268 del 30-07-2002.

6.3. LA FIDELIZZAZIONE DELL'OSPITE NELL'ERA DEL WEB 2.0

Dott. Paolo Proietti

Il nuovo scenario on-line

In questi ultimi anni, lo scenario nel mondo dell'ospitalità ha subito profondi cambiamenti che hanno avuto notevole influenza sulle opportunità a disposizione dei gestori per raggiungere gli utenti di riferimento. Tra le maggiori, l'avvento del web ha notevolmente cambiato le modalità di contatto con il potenziale ospite, i canali di visibilità e comunicazione; internet offre infatti strumenti che mettono in concorrenza gli operatori ed i territori di destinazione, come ad esempio i social network che trattano tematiche relative al viaggio

Il web permette all'utente di conoscere in tempo reale il costo di una camera, sia essa di una casa per ferie, di un albergo, di un bed and breakfast, etc.; questa trasparenza crea un nuovo scenario concorrenziale tra le diverse strutture che offrono ospitalità.

La reputazione della struttura on-line e la sua influenza

Rispetto al passato, l'utente possiede una maggiore forza "contrattuale", in quanto oggi, con la possibilità di pubblicare commenti sul web (ad esempio sul popolarissimo social network turistico Tripadvisor), può diffondere la propria esperienza e, attraverso il proprio giudizio, andare a incidere ed influenzare le scelte degli altri potenziali ospiti.

La continua evoluzione ed espansione del web, impone un modello di comunicazione sempre più concorrenziale e flessibile, nel quale la strategia tariffaria (pricing) diventa l'arma vincente, in grado di generare flussi di occupazione considerevoli e soprattutto di condizionare in modo attivo potenziale utenza; offrendo opportunità nuove a qualunque operatore voglia aumentare l'occupazione delle camere e la conseguente rendita economica della propria attività ricettiva; inoltre, ogni investimento o azione sul web permette di misurare e monitorare i risultati in termini di ritorno economico (Roi).

La reputazione e la condivisione di esperienze on-line

In rete esiste un'enorme quantità di siti web, portali, social network, blog (più o meno affidabili) dedicati ad ogni tipo di struttura ricettiva presente in Italia,

specializzati nella pubblicazione e nella condivisione di recensioni turistiche. Altri siti web, in particolare social network di condivisione di contenuti e recensioni (giudizi dell'ospite), prevedono, invece, la pubblicazione libera di commenti, e quindi, una condivisione tra gli utenti.

Un ospite che abbia appena soggiornato presso una struttura ricettiva e ne sia rimasto scontento, può condividere e diffondere la propria esperienza negativa su questi canali, cogliendo, quindi, l'opportunità di punire il gestore o segnalare un disservizio, o al contrario premiarlo in caso di un'esperienza positiva.

Il monitoraggio della propria reputazione e qualità di accoglienza

Gli operatori della ricettività ed ospitalità stanno dedicando una quantità sempre maggiore del loro tempo ed attenzione alla *reputazione on line* della propria attività: monitorano costantemente i vari siti web dedicati alle recensioni ed i social network, rispondendo, ove possibile, in modo efficace a critiche e lamentele pubblicate. Rispondere in tempi rapidi può rappresentare un'attività utile, non solo a limitare i danni, ma anche a fidelizzare l'utenza e migliorare la propria reputazione on-line.

Le dimensioni e gli effetti del fenomeno

Le dimensioni del fenomeno sono tali, da non poter essere assolutamente trascurate, e la velocità di crescita che esso dimostra, impone un'attenta considerazione delle sue potenzialità. Ad esempio, i siti collegati al marchio Tripadvisor, rappresentano la più grande comunità di viaggiatori al mondo, con più di 25 milioni di visitatori mensili, più di 9 milioni di iscritti e oltre 20 milioni di recensioni e opinioni.

Le recensioni degli utenti su social network sono molto importanti: ora più che mai, chi viaggia, prima di prenotare la stanza dove dormire o scegliere il ristorante dove mangiare, consulta attentamente le recensioni, effettua una ricerca sul web, cerca immagini e video relativi al servizio interessato. Le indagini hanno dimostrato che i consigli dei consumatori generano livelli di fiducia più elevati rispetto alla pubblicità o ai siti istituzionali delle strutture ricettive o altre forme di pubblicità, radio, tv, giornali, etc.

Il fenomeno delle recensioni per comunicare il nostro servizio

La buona notizia è la possibilità di utilizzare questo fenomeno, per aumentare l'occupazione della nostra struttura ricettiva. Le recensioni degli utenti, fanno aumentare le visite al sito web istituzionale, di proprietà della struttura, con la conseguenza di un aumento del tasso di conversione: rapporto tra coloro che prenotano una stanza e numero di coloro che visitano il sito web della struttura. Le recensioni degli ospiti rappresentano sempre un valore aggiunto, fornendo agli utenti la sicurezza di cui hanno bisogno per decidere di prenotare.

Rappresentano un valore aggiunto anche quando sono negative, perché “raccontano” i limiti del servizio offerto, evitando false aspettative sul servizio offerto, superiori alla realtà.

Le recensioni on-line aiutano a dare credibilità e a rafforzare la fiducia dell'ospite; esse vengono considerate più attendibili quando riportano, sia gli aspetti positivi che quelli negativi. Gli utenti sono alla ricerca di informazioni equilibrate: il trovarne solo di positive, fa sorgere il dubbio che non siano autentiche. Ad ogni modo, un recente studio ha dimostrato che le recensioni inserite on-line dai consumatori tendono ad essere molto positive.

Le recensioni come strumento per la valutazione della qualità dell'ospitalità

Le recensioni rappresentano una straordinaria opportunità per scoprire cosa desiderano i nostri ospiti, al fine di monitorare ed orientare la qualità dei propri servizi e diventare “proattivi” rispetto alle tendenze dell'ospitalità, accrescendo la fiducia verso la nostra proposta. Aiutano il gestore a fare una comunicazione appropriata della propria struttura e ad avere un rapporto diretto con l'ospite.

Diventa, quindi, fondamentale monitorare costantemente ciò che gli utenti dicono di noi, e rispondere alle recensioni, soprattutto quelle negative.

Per aumentare la reputazione on line di una struttura ricettiva, è indispensabile aumentare la quantità e la qualità di contenuti positivi e neutrali, pubblicati nel web; in tal modo, aumenterà anche la visibilità e l'indicizzazione del sito internet della struttura ricettiva da parte dei motori di ricerca (Google) sul web.

L'ospite come testimone della nostra attività di accoglienza

Attraverso la sua testimonianza, l'ospite soddisfatto, diventa il nostro migliore promotore e testimone: la sua opinione, infatti, vale molto più di qualsiasi forma di pubblicità o attività di marketing.

Le recensioni hanno dato vita ad una nuova modalità di comunicazione, più trasparente, spingendo il gestore ad abbandonare testi e contenuti istituzionali: oggi la sfida è realizzare un sito web ufficiale, dove la comunicazione non usi toni promozionali, evitando l'abbondanza di aggettivi come "straordinario", "bellissimo", "incantevole". Se si racconta la verità e l'autenticità coerenti con le recensioni dei vostri ospiti, l'immagine della struttura ricettiva ne trarrà sicuro vantaggio.

L'importante è che non ci sia una grande differenza tra qualità comunicata, trasmessa dalla Casa per Ferie e qualità percepita dall'ospite: se si creano false aspettative, come detto, non potranno che derivarne recensioni negative.

Purtroppo, spesso i gestori non comprendono il valore delle recensioni: tendono a sottovalutare questi strumenti senza nemmeno tentare di mettere in atto i comportamenti correttivi che potrebbero migliorare la situazione, come ad esempio rispondere alla recensione, risolvere il problema verificatosi nella struttura, o fidelizzare il cliente.

Come rispondere alle recensioni?

Regola fondamentale nelle risposte alle recensioni negative: non mettersi sulla difensiva, cercando giustificazioni, difendendosi, magari mostrando irritazione; tutti comportamenti che avrebbero sicuri effetti negativi sul lettore.

Al contrario, innanzi tutto, occorre scusarsi, riconoscendo limiti e/o problematiche relativi al servizio erogato o al fatto accaduto. Solo successivamente, si potrà anche cercare una spiegazione a ciò che non è andato bene; importante è essere sinceri. Questo tipo di atteggiamento sarà molto apprezzato, non solo dalla persona a cui si risponde, ma da tutti coloro che leggeranno on-line.

L'opinione dell'ospite come strumento di valutazione dell'ospitalità

Si sta affermando sempre più un nuovo modo di valutare e classificare le strutture ricettive: non valgono più le stelle o gli standard di classificazione imposti dalle varie legislazioni e normative, ma l'opinione dell'ospite, che si afferma come metro di giudizio e classificazione delle strutture.

Un utile ed efficace comunicazione e fidelizzazione è l'uso della mail di ringraziamento; è il modo più semplice e veloce per interagire con gli ospiti che vi

hanno visitato. È una comunicazione molto importante, da cui potrebbero derivare nuove futuri soggiorni e un miglioramento della reputazione della struttura ricettiva.

Cosa è dunque opportuno scrivere per raggiungere importanti obiettivi e rendere efficace questo strumento?

- Ringraziare l'ospite per avervi scelto e preferito;
- Proporre un piccolo questionario, col quale potrete semplicemente chiedere che cosa è piaciuto, inserendo alcuni criteri di valutazione: ubicazione della struttura, gentilezza staff, pulizia, confort, e soprattutto, se vi raccomanderebbero a conoscenti ed amici;
- Invitare a lasciare un commento sui siti di recensioni o sul vostro guest-book, facilitando il cliente attraverso l'inserimento di un link ai siti web come Tripadvisor e Zoover, o ai Social Network come Facebook e Twitter, dove, inoltre, potrete pubblicare anche offerte speciali e rimanere in contatto con i vostri clienti;
- Incentivare la prenotazione rimandando al vostro sito web, dove potranno accedere ad offerte e promozioni dedicate, ad esempio alle famiglie.



7 LA VISIBILITÀ E LA PROMOZIONE

Dott. Gabriele Torresan

7.1 GLI STRUMENTI TRADIZIONALI DI PROMOZIONE: DEPLIANT, PUBBLICITÀ

Cambia la società e cambia così anche il modo di comunicare e di promuovere, di questo bisogna tener conto nel momento in cui si investe in comunicazione e pubblicità. Certamente il biglietto da visita è particolarmente utile e richiesto dagli ospiti: facile da conservare è utilizzabile anche dagli stranieri per farsi accompagnare alla struttura da un taxi. Il depliant è sempre apprezzato, e deve essere in linea con lo stile della Casa: sobrio, completo di tutte le informazioni essenziali, ricco di immagini rappresentative. La pubblicità sulle riviste deve essere attentamente valutata, affinché l'eventuale investimento sia sostenibile rispetto ai possibili ritorni. Sempre meno attuale è la presenza pubblicitaria su rubriche telefoniche (tipo pagine bianche) perché oramai le ricerche avvengono attraverso internet. Locandine, manifesti e striscioni sono poco applicabili perché i possibili ospiti provengono da località lontane e diffuse. La partecipazione a manifestazioni fieristiche va ponderata per bilanciare il costo della presenza con gli eventuali ritorni. Interessanti sono sempre più le convenzioni con "aggregatori" (associazioni di categoria, diocesi e parrocchie, CRAL, ecc.). Il lavoro con agenzie di viaggio e tour operator (sia italiani che stranieri) e la presenza su portali di prenotazione on line hanno anche implicazioni di tipo normativo da valutare coi propri consulenti.

7.2 I NUOVI STRUMENTI DI VISIBILITÀ E PROMOZIONE: IL SITO WEB ED I PORTALI INTERNET

Il sito internet è oggi uno strumento fondamentale ed indispensabile di visibilità e di promozione della Casa per Ferie. Quasi tutti i potenziali ospiti utilizzano il

web per cercare la struttura dove prenotare nonché per conoscerne in anteprima le caratteristiche e l'adeguatezza rispetto alle proprie aspettative. Per questa ragione è necessario che ogni Casa per Ferie abbia il proprio sito internet in grado di fornire tutte le informazioni utili sia per prenotare che per “vedere” preventivamente la struttura, con adeguato spazio ad indirizzi e “come raggiungerci” (in auto e coi mezzi pubblici) nonché ampia galleria fotografica di camere, bagni, ristorante e spazi comuni. Il sito internet può essere opportunamente utilizzato anche per promuovere offerte particolari, utili per compensare gli eventuali periodi di bassa stagione. Un aspetto fondamentale è relativo alle “news” (o novità): bisogna che esse siano veramente tali, perché se il visitatore web trova novità datate è portato ad estendere la trascuratezza del sito internet a alla trascuratezza della struttura stessa; per questa ragione assicuratevi di aggiornare costantemente il vostro sito. L'ultimo aspetto, che sembra banale, è la rintracciabilità del sito attraverso i motori di ricerca: accertatevi che, cercando la struttura per nome e città, essa compaia tra i primi risultati, ma fate anche in modo che, inserendo le parole chiave che più vi caratterizzano (casa per ferie, ospitalità religiosa, tranquillità, ecc.) unitamente alla vostra località, vi si rintracci tra i primi 10/20 risultati, soprattutto se siete collocati in una località medio-piccola. Relativamente ai portali web, oggi ne esiste uno solo che raccoglie tutte le Case per Ferie presenti in Italia: www.hospites.it, la cui presenza per le strutture e la ricerca per i visitatori sono totalmente gratuite.

7.3 I SOCIAL MEDIA PER LA VISIBILITÀ E LA PROMOZIONE

Dobbiamo partire dalla consapevolezza che le persone non visitano abitualmente il vostro sito perché al mattino piuttosto aprono Facebook e svolgono le proprie ricerche con Google e con YouTube, da qui vengono immesse in un circuito di infiniti siti, blog e pagine di social network. Sempre più spesso le persone cercano opinioni di soggetti simili, di conseguenza dobbiamo intercettare la community e non tentare di imbrigliarla; ciò va fatto con competenza e con coraggio. Utilizziamo i social network pensando che sono aggregati di persone accomunate da interessi e ricordando che comunicare attraverso questi nuovi strumenti è profondamente diverso rispetto all'uso di quelli tradizionali, in quanto la comunicazione nei social network si propaga attraverso la partecipazione di “portatori di interesse” che sono “disinteressati”. Sembra una contraddizione ed invece è la forza di questo nuovo strumento!

Più concretamente, prendendo spunto dalla simulazione riportata qui sotto, tro-

viamo subito alcuni elementi caratterizzanti che ci fanno distinguere questo ipotetico sito da quelli “tradizionali”:

- integrazione coi vari social networks e social media (verso il basso, a destra)
- integrazione con i nostri video su YouTube (al centro);
- possibilità di votare e condividere gli articoli (in centro, sotto a “il nostro benvenuto”);
- integrazione con “google maps” (al centro, in basso);
- testimonianze (a sinistra);
- integrazione con il sistema di valutazione “trip advisor” (a sinistra);
- collegamento con gli amici di Facebook (a sinistra);
- QR code, in basso a sinistra.

Non possiamo impedire ai social network di diventare dominanti nel prossimo futuro, né possiamo scegliere se entrare o no nei social network, possiamo solo scegliere quanto bene farlo!

7.4 STRUMENTI INFORMATICI A SUPPORTO DELLA GESTIONE

Una efficace informatizzazione è indispensabile per una gestione corretta e proficua della Casa per Ferie. Esistono in commercio svariati software per l’automazione delle procedure operative, alcuni pensati per gli alberghi, altri specificatamente per le Case per Ferie. Le funzionalità che essi prevedono sono sostanzialmente molto simili. Nella scelta del software da adottare, il gestore dovrà tenere anzitutto in considerazione le proprie specificità, come ad esempio l’eventuale lavoro con agenzie e gruppi, la possibilità di affittare sale, le modalità di pagamento degli ospiti (carte di credito, RID, ecc.), la gestione di servizi accessori “particolari” (sdraio, ombrellone, garage, ecc.) ed ogni altra peculiarità della Casa. Il secondo aspetto da considerare è relativo all’infrastruttura hardware necessaria, che deve essere compatibile con le esigenze e con gli investimenti informatici già fatti (mondo Windows o Apple, manutenzione, rete locale o rete geografica, ecc.). Relativamente agli aspetti economici, oltre al prezzo di acquisto andranno tenuti in debita considerazione anche i costi di manutenzione annuale (canone, aggiornamenti, interventi, ecc.) per compiere una adeguata comparazione tra le differenti opportunità.



Villa degli Ulivi

CASA PER FERIA

Home In generale Le nostre Camere I nostri Servizi Gallery Prenota Online Siti amici Contattaci

Le nostre Promozioni

Scopri le nostre ultime promozioni.

Clicca qui

Una dolce casa di pace...una punta splendente sulla Città Eterna...arriva nel verde e nella tranquillità delle Sorelle del Clivio di Gesù, sempre gli occhi... e vi troverete più a

Villa degli Ulivi

Prenota ora!

Scopri le nostre ultime promozioni. Prenota ora!

Clicca qui

Testimonianze

Marco e Francesca da Firenze
"È stato perfetto. Il personale ci ha trattato con ogni riguardo. Davvero ci siamo sentiti come a casa."

Enzo e Sara da Napoli
"Siamo stati benissimo. Premisi in questo posto con i miei amici, infatti solo 30 minuti da Roma San Pietro"



Aggiungi questo sito ai preferiti

- Aggiungi questa pagina ai preferiti
- Aggiungi come homepage
- Stampa pagina

Info su Roma

La Casa per Ferie Villa degli Ulivi è il tuo punto di riferimento per Roma.

In questa sezione troverai pagine utili per il tuo turismo nella Città eterna, realizzate direttamente da noi.

Dicono di noi...

"...Dopo due o tre anni stati giorni bellissimi. Un po' agitata il clima, che è bellissime in questo periodo, un po' perché la struttura dove stiamo ci ha fatto sentire davvero a casa nostra. Per il nostro prossimo soggiorno saremo sicuramente tornati con voi."

Il nostro Benvenuto

Benvenuti al nuovo incredibile sito della Casa per Ferie Villa degli Ulivi. Un sito moderno, ricco di funzionalità e che come fatto fa te e i tuoi desideri, gentile cliente.

Ci auguriamo di avervi presto nostro ospite e vi offriamo l'occasione per ringraziare voi tutti, gentili amici, che ogni anno venite a passare da noi il vostro soggiorno a Roma.

Ritrovaci su Facebook

Villa degli Ulivi piace a 144 persone.

Sei su Facebook? Clicca qui per andare su Facebook

13 18 19 20 21

13 18 19 20 21

13 18 19 20 21

Dove siamo

00123 (Google)

Bonissime attività, meravigliose famiglie da raggiungere

Keywords

Social Media

YouTube channel

La Newsletter

iscriviti alla nostra newsletter per rimanere le ultime offerte, promozioni e novità

Nome:

Cognome:

E-mail:

sottoscrizione cancellazione

Val



8 CASE PER FERIE E FISCALITÀ

Dott. Federico Rossi

8.1 L'INQUADRAMENTO TRIBUTARIO DELLA CASA PER FERIE

Le Case per ferie possono essere gestite da Associazioni ovvero da Fondazioni, nonché da Enti Ecclesiastici.

Le *Associazioni* si possono definire come “gruppo di persone che si riunisce per uno scopo comune”, volto a soddisfare determinati bisogni dei propri membri, purché non siano di natura economica.

L'associazione ha le seguenti caratteristiche:

- ha un'esistenza formale e istituzionalizzata;
- finalità non di lucro;
- indipendenza (libertà di gestione sulla base di regole proprie);
- disinteresse (non solo per il fine di lucro, ma anche per il guadagno personale di chi gestisce);
- attività pubblica e pubblica utilità nella misura ritenuta sufficiente dai membri.

Le *Fondazioni*, invece, sono organizzazioni dotate di un proprio patrimonio, grazie al quale possono svolgere le loro attività in molteplici aree di intervento: assistenza, istruzione, ricerca scientifica, formazione, ecc. La loro esistenza è prevista dal Codice Civile, la loro struttura giuridica può variare, ed è facoltativa la richiesta del riconoscimento (che comporta l'acquisizione della personalità giuridica) che può essere del Capo dello Stato o ministeriale, regionale o delle province autonome.

Le Case per Ferie possono inoltre essere gestite da *Enti Ecclesiastici*. L'art. 15 della Legge 222/1985, infatti, afferma che gli Enti Ecclesiastici civilmente ri-

conosciuti possono svolgere attività diverse da quelle di religione o di culto, quali attività di assistenza e beneficenza, istruzione, educazione e cultura, e, in ogni caso, le attività commerciali o a scopo di lucro. Tali attività sono soggette, nel rispetto della struttura e della finalità degli Enti Ecclesiastici, alle leggi dello Stato e al regime tributario previsti per le medesime.

8.2 CODICE FISCALE, PARTITA IVA, MODELLO F24, REA

Ogni Ente Ecclesiastico, in quanto tale, deve avere un proprio numero di *Codice Fiscale*, da indicare in atti e documenti a norma di legge. Tale codice è unico e ogni cambiamento riguardante l'Ente e/o il suo Legale Rappresentante deve essere comunicato attraverso una denuncia di "variazione dati".

La *Partita Iva* è richiesta se l'Ente esercita, in via non occasionale, una o più attività considerate commerciali, rientranti nel campo di applicazione dell'imposta sul valore aggiunto, quale l'attività ricettiva, sebbene di natura extra-alberghiera, propria delle "Case per Ferie". Come il codice fiscale, anche il numero di Partita Iva è unico, indipendentemente dal numero di attività esercitate. La richiesta di attribuzione della Partita Iva deve essere fatta entro 30 giorni dall'inizio dell'attività, presso l'Ufficio Iva provinciale competente in base al domicilio fiscale dell'Ente (e non al luogo di ubicazione della Casa per Ferie, qualora non coincidente), utilizzando l'apposito modello. Nella richiesta vanno menzionate tutte le attività, i relativi luoghi di svolgimento, il luogo in cui sono tenuti i registri contabili, il Legale Rappresentante e l'eventuale professionista tenutario delle scritture contabili.

Il codice di attività (ISTAT) da indicare per le Case per Ferie è il **552040**.

Gli Enti titolari di Partita Iva devono effettuare i versamenti di imposte, ritenute alla fonte, contributi previdenziali e assistenziali esclusivamente mediante modalità telematiche, utilizzando direttamente il *modello F24* on line o tramite i servizi di home banking.

L'Ente Religioso che esercita un'attività commerciale con Partita Iva, sebbene sussidiaria e/o ausiliaria al perseguimento dell'oggetto principale, quale è la Casa per Ferie, ha l'obbligo di *iscrizione al Repertorio Economico Amministrativo (REA)* presso la Camera di Commercio; l'obbligo di iscrizione non si estende al Registro delle Imprese.

Le denunce devono essere presentate entro 30 giorni dal verificarsi dell'evento cui si riferiscono (inizio nuova attività, cambio legale rappresentante, ecc.)

8.3 L'IRES (IMPOSTA SUL REDDITO DELLE SOCIETÀ)

Gli Enti Religiosi che svolgono un'attività ricettiva sono obbligati a tenere per la stessa una contabilità separata rispetto all'attività istituzionale.

I **regimi contabili**, di maggiore applicazione, sono:

- Regime ordinario (ammontare dei ricavi oltre 400.000 euro, rientrando l'attività ricettiva tra le prestazioni di servizi);
- Regime semplificato (ammontare dei ricavi fino a 400.000 euro, rientrando l'attività ricettiva tra le prestazioni di servizi).

La verifica del limite dei ricavi deve essere fatta su base complessiva dell'intero Ente, ovvero tenendo conto di tutte le Case Filiali con attività commerciale svolta.

In regime di **contabilità ordinaria** devono essere tenuti i seguenti registri:

- Libro giornale
- Libro degli inventari
- Beni ammortizzabili
- Registri IVA (acquisti/vendite/corrispettivi)

In regime di **contabilità semplificata**, invece, i registri da tenere sono:

- Beni ammortizzabili
- Registri IVA (acquisti/vendite/corrispettivi)

I **libri contabili** prima di essere messi in uso devono essere numerati progressivamente per anno solare (la vidimazione non è più richiesta a seguito dell'entrata in vigore della *legge 383 del 2001*, la quale all'*art. 8* dispone la semplificazione delle scritture contabili). Per il solo Libro giornale e Inventari è richiesta l'applicazione di n. 2 marche da Euro 16,00 per ogni 100 pagine.

Per quanto concerne il "Libro dei religiosi" resta fermo l'obbligo di una preventiva vidimazione presso un Notaio, sebbene in esenzione dai tributi di bollo e concessione governativa, nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 222/85. È questo il libro ove riportare i religiosi che operano in via continuativa e prevalente nell'attività commerciale di Casa per Ferie, al fine di godere di uno specifico costo figurativo.

Le scritture contabili devono essere conservate ai fini fiscali fino a quando non siano definiti gli accertamenti relativi al corrispondente periodo d'imposta, anche oltre il termine stabilito dall'*art. 2220 C. C.* (10 anni dalla data dell'ultima registrazione).

La Casa per Ferie è titolare di *reddito d'impresa* in quanto esercita in modo non occasionale attività commerciale. La base imponibile derivante da tale attività si determina applicando le disposizioni genericamente previste per i redditi d'impresa, nel rispetto sia del principio di competenza (i componenti positivi e negativi di reddito concorrono a formare il reddito nel periodo di imposta al quale si riferiscono e non in quello nel quale sono stati pagati o incassati), sia il principio di inerenza. Per quest'ultimo, i costi e le spese sono deducibili solo quando riguardano beni o attività da cui derivano ricavi o altri proventi che concorrono a formare il reddito d'impresa dell'Ente; non possono essere prese in considerazione, e quindi dedotte, le spese relative all'attività istituzionale (non soggetta a tassazione) e quelle assoggettate a tassazione tra le altre categorie di reddito (fondiari, di capitale, diversi). Nasce dunque la problematica dei *costi promiscui*, contemporaneamente inerenti ed estranei all'attività commerciale; il TUIR prevede che tali voci siano deducibili per la parte del loro importo che corrisponde al rapporto tra l'ammontare dei ricavi e altri proventi che concorrono a formare il reddito d'impresa e l'ammontare complessivo di tutti i ricavi e proventi.

Per quanto riguarda gli *immobili destinati alle attività commerciali*, si applicano le medesime disposizioni previste per la persona fisica imprenditore individuale. Pertanto, sono da considerare beni immobili relativi all'impresa:

1. i beni immobili indicati nell'Inventario/Registro beni ammortizzabili
2. gli immobili strumentali per destinazione (utilizzati esclusivamente per l'attività commerciale)
3. gli immobili strumentali per natura (quelli che per le loro caratteristiche non sono suscettibili di diversa utilizzazione – cat. B/C/D e A10)

con riguardo ai beni immobili SUB 2) e 3), sempreché siano indicati nel Libro Inventario o Beni ammortizzabili, fatto salvo per quelli *ante 1992*, ovvero a tale data utilizzati per lo svolgimento di attività e non estromessi.

Il modello da utilizzare per la dichiarazione dei redditi è il *Modello UNICO ENC (Unico Enti Non Commerciali)*; esso comprende anche la Dichiarazione Annuale IVA. I soggetti IRES possono presentare tale modello solo attraverso il canale telematico, direttamente o tramite intermediari abilitati, qualora l'Ente sia obbligato a presentare la Dichiarazione IVA, ovvero il Modello 770, ovvero gli

Studi di Settore. Fuori da queste ipotesi resta possibile il cartaceo.

Il termine per l'invio è stabilito oggi al 30 Settembre dell'anno successivo a quello di competenza.

L'imposta viene versata con il consueto meccanismo del saldo e dei due acconti: entro il 16 Giugno deve essere versato il saldo relativo all'anno per il quale si presenta la dichiarazione e il primo acconto per il periodo d'imposta successivo, pari al 40% dell'intera imposta dovuta per l'anno precedente. Il secondo acconto dovrà essere versato entro il 30 del mese di Novembre e sarà pari al residuo 60% dell'imposta dovuta per il precedente periodo d'imposta, per un complessivo acconto pari al 100% (*Attenzione: per l'anno 2013, addirittura si è arrivati ad un acconto pari al 102,5%, mentre per il 2014 è di 101,5%*)

8.4 L'IRAP (IMPOSTA REGIONALE ATTIVITÀ PRODUTTIVE)

La Casa per Ferie è soggetto passivo IRAP, da corrispondere in via ordinaria in misura pari al **3,90%**; tuttavia, le Regioni possono determinare aliquote ridotte in riferimento ad alcuni soggetti o ad alcune attività; possono esserci altresì maggiorazioni in alcune Regioni con deficit sanitario (*esempio: Lazio 4,82%, ed altre*).

L'imposta risulta applicabile all'attività commerciale sulla base di un risultato definito "**Valore della Produzione**", calcolato nel rispetto delle norme di cui al D. Lgs. 446/97, tenuto conto che il costo del personale sia laico che religioso, contrariamente a quanto avviene in sede IRES, non risulta in questo caso deducibile.

Si sottolinea che l'Ente religioso risulta altresì soggetto ad IRAP anche per quanto concerne la sfera istituzionale privata. In presenza di retribuzioni o compensi erogati nella sfera istituzionale, infatti, gli stessi costituiranno base imponibile per l'applicazione del 3,90%; un caso per tutti le retribuzioni delle Colf impegnate nella parte privata-istituzionale.

Per i soggetti con limitato giro d'affari sono previste delle **deduzioni** decrescenti, il cui ammontare va verificato di anno in anno. Altre agevolazioni sono poi legate alla presenza di lavoratori dipendenti a tempo indeterminato (**deduzione dalla base imponibile IRAP del cuneo fiscale**). Tale deduzione prevede che per ogni dipendente assunto a tempo indeterminato si possa dedurre il 100%

dei contributi assistenziali e previdenziali, oltre che un importo forfettario, su base annua, pari a:

- 4.600 euro (aumentato a 10.600 euro per i lavoratori di sesso femminile nonché per quelli di età inferiore ai 35 anni)
- ovvero a 9.200 euro (15.200 per donne e giovani) se i lavoratori sono impiegati in Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sardegna e Sicilia.

8.5 L'IVA (IMPOSTA SUL VALORE AGGIUNTO)

Tanto ai fini IVA, quanto ai fini delle imposte dirette, le attività ricettive sono considerate, in ogni caso, attività commerciali, qualunque sia lo scopo per le quali vengono esercitate. Dal punto di vista fiscale, infatti, non ha importanza l'assenza del fine di lucro, ma unicamente la predisposizione e l'esistenza di un'organizzazione di mezzi e l'abitudine e la sistematicità delle attività poste in essere. La Legge IVA (DPR 633/72), infatti, all'art. 4, comma 5, stabilisce che *sono considerate in "ogni caso commerciali": le prestazioni alberghiere o di alloggio e la somministrazione di pasti*.

I **LIBRI CONTABILI** che una Casa per Ferie deve tenere *ai fini IVA* sono:

- Registro degli acquisti
- Registro delle fatture di vendita
- Registro dei corrispettivi giornalieri

Le prestazioni proprie di una Casa per Ferie (alloggio, somministrazione di alimenti e bevande) scontano l'**aliquota del 10%** (n. 120 e n. 121 Tabella A – Parte III D.P.R. 633/72).

Per le somministrazioni di alimenti e bevande effettuate mediante **distributori automatici** collocati in ospedali, case di cura, scuole ed altri edifici destinati a collettività, l'aliquota prevista è del 4%; tuttavia, in via prudenziale, l'aliquota da utilizzare per le Case per Ferie è quella del 10%, in quanto possono considerarsi prestazioni accessorie a quelle alberghiere. Peraltro, dal 01/01/2014, in ogni caso e per tutti, l'aliquota è del 10%.

L'uso di locali, impianti ed attrezzature alberghiere per finalità diverse dall'alloggio, come ad esempio l'uso di sale per convegni di studio, mostre, conferenze e simili, sconta l'IVA nella **misura ordinaria del 22%** (C.M. 9/380640 del 14/02/1980).

Le prestazioni extra-alberghiere rese dai complessi ricettivi rientrano tra le operazioni per le quali c'è sempre obbligo di emissione della *ricevuta fiscale*, mentre la fattura viene emessa solo a richiesta del Cliente. Per prestazione alberghiera deve intendersi non solo la prestazione di alloggio, ma anche le altre operazioni connesse o accessorie (es. lavanderia, garage, prenotazioni, ecc.).

La ricevuta fiscale deve essere emessa, in ogni caso, all'atto del pagamento del corrispettivo totale o parziale, antecedente o successivo alla ultimazione della prestazione. Dovrà essere emessa, inoltre, sempre all'atto dell'ultimazione, ovvero presentazione del conto, anche se non pagato (*corrispettivo non pagato*); in tal caso, successivamente, quando arriverà il pagamento, si dovrà rilasciare altra ricevuta fiscale con riferimento alla precedente RF non pagata.

Se richiesta dal cliente, la Casa per Ferie, come detto, dovrà rilasciare la *fattura*, indicando separatamente l'imponibile e l'imposta con riferimento all'ammontare complessivo del corrispettivo addebitato al cliente.

Mensilmente, ovvero con cadenza trimestrale mediante opzione con interesse 1%, la Casa per Ferie deve procedere alla *Liquidazione periodica dell'IVA*: se dalla differenza tra *IVA a debito* e *IVA a credito* emerge una posizione a debito per un importo superiore a Euro 103,29 si dovrà effettuare il versamento dell'imposta; se, invece, risulta un credito d'imposta, questo dovrà essere portato in detrazione per il periodo successivo, ovvero compensato in F24 con altri tipi di tributi, facendo attenzione al limite dei 15.000,00 annui, oltre quale soglia scatta l'obbligo del visto di conformità da parte di un dottore commercialista, a garanzia dell'operato.

Entro il mese di febbraio di ogni anno, la Casa per Ferie deve inviare telematicamente, direttamente o tramite gli intermediari abilitati, la *Comunicazione annuale dei dati relativi all'IVA* riferiti all'anno precedente.

Infine, la Casa per Ferie è tenuta alla *Dichiarazione IVA annuale* in relazione alle operazioni effettuate in ogni periodo di imposta. Tale dichiarazione può essere inviata autonomamente, ovvero anche essere inclusa nel modello di dichiarazione unificata (*Mod. ENC – Enti Non Commerciali*).

Se l'Ente svolge solo attività di Casa Ferie, la dichiarazione IVA presenterà un unico Intercalare; caso diverso è la co-presenza anche di un'attività esente, laddove pertanto gli Intercalari saranno 2 (due).

8.6 IMU (IMPOSTA MUNICIPALE UNICA)

Il *DM 19 Novembre 2012 n. 200* definisce le caratteristiche che devono avere gli Enti non commerciali (Enti Religiosi) per godere dell'esenzione IMU.

In base all'art. 7, comma 1, lett. i) del D. Lgs. 504/92, richiamato dall'Art. 9, comma 8 del D. Lgs. 23/2011, *sono esenti da IMU gli immobili utilizzati dai soggetti di cui all'art. 73, comma 1, lett. C) del TUIR, destinati esclusivamente allo svolgimento con modalità non commerciali di attività assistenziali, previdenziali, sanitarie, didattiche, RICETTIVE, culturali, ricreative e sportive, nonché delle attività di cui all'Art. 16, lett. a) della L. 222/85.*

Le attività ricettive delle Case per Ferie sono considerate *effettuate con modalità non commerciali, a partire dall'anno 2012:*

se svolte a titolo gratuito

ovvero dietro versamento di corrispettivo di importo simbolico e comunque non superiore alla metà dei corrispettivi medi previsti per analoghe attività svolte con modalità concorrenziali nello stesso ambito territoriale, tenuto anche conto dell'assenza di relazione con il costo effettivo del servizio.

L'Art. 91-bis, comma 2, del DL 1/2012 introduce, a partire dal 2013, l'*utilizzo misto*, ovvero l'ipotesi in cui in una determinata porzione dell'immobile viene svolta attività di natura non commerciale. In tal caso:

- se è possibile identificare gli immobili o le porzioni di immobili adibiti esclusivamente all'attività non commerciale, allora vi sarà l'esenzione per la corrispondente parte;
- se invece non è possibile identificare gli immobili o le porzioni di immobili adibiti esclusivamente all'attività non commerciale, a partire dal 1° gennaio 2013, è prevista l'esenzione in misura proporzionale tra la quota immobile ad utilizzo commerciale e l'intero immobile.

Per quanto riguarda i versamenti e gli accrediti, con il Provvedimento n. 2012 del 12/04/2012 l'Agenzia delle Entrate ha fissato le *modalità di versamento dell'IMU*, che può avvenire esclusivamente con il *modello F24* (almeno sino all'attivazione del sistema con i bollettini postali).

I soggetti passivi titolari di Partita Iva possono effettuare il pagamento soltanto

online (art. 37, co. 49, L. 248/2006); mentre tutti gli altri contribuenti possono utilizzare il modello cartaceo ed effettuare il pagamento presso le banche, gli sportelli postali o gli agenti della riscossione.

- Per tutte le tipologie di immobili è previsto:
- il versamento di un acconto pari al 50% ad aliquote di base;
- il versamento del saldo, pari alla differenza tra imposta annua dovuta e l’acconto già versato.

La parte finale del co. 11, art. 13, D.L. 201/2011, dispone che le **attività di accertamento e riscossione** dell’IMU sono svolte dal Comune, al quale spettano le maggiori somme derivanti dallo svolgimento delle suddette attività a titolo di imposta, sanzioni e interessi. In effetti, scorrendo i codici tributi creati, per interessi e sanzioni da accertamento è previsto soltanto il Comune come destinatario di tali somme. Nel caso invece di ravvedimento, le sanzioni e gli interessi sono versati unitamente all’imposta dovuta.

La R. M. 35/E/2012 effettua, inoltre, una **ricodificazione dei codici tributo istituiti per il versamento dell’ICI**. In caso di pagamento di somme per tale imposta, il contribuente dovrà indicare i nuovi codici nella sezione dedicata all’IMU:

- da “3902” a “3941” denominato “*Imposta comunale sugli Immobili (ICI) per i terreni agricoli*”
- da “3903” a “3942” denominato “*Imposta comunale sugli Immobili (ICI) per le aree fabbricabili*”
- da “3904” a “3943” denominato “*Imposta comunale sugli Immobili (ICI) per gli altri fabbricati*”

con la precisazione che i vecchi codici non sono più utilizzabili, mentre restano validi quelli relativi agli interessi e sanzioni per ICI.

8.7 ACCERTAMENTI E VERIFICHE FISCALI

Verifiche mirate

Al fine di rendere i controlli fiscali più omogenei sul territorio, il Ministero delle Finanze ha elaborato delle vere e proprie **Metodologie di Controllo**,

ovvero i criteri guida su cui dovrà essere fondato l'eventuale accertamento fiscale. Ma, dal momento che sono state pubblicate, anche gli stessi Contribuenti sono in grado di conoscere quanto verrà loro richiesto, così da verificare fin d'ora l'attendibilità e correttezza del proprio impianto contabile e fiscale.

Studi di settore

Gli Enti Ecclesiastici, le Associazioni, le Fondazioni non godono di esclusione soggettiva (così come invece è dato riscontrare per i Parametri). Pertanto, l'assoggettamento a Studi è in funzione del *Codice di Attività - ISTAT*, che, laddove elaborato dal Ministero delle Finanze, sconta l'applicazione del predetto sistema di controllo.

Si segnala, in questa sede, che ad oggi il *Codice di Attività - ISTAT*, ovvero **552040**, proprio delle Case per Ferie, **non** risulta compreso negli Studi elaborati. Pertanto, nessun obbligo al riguardo.

Controlli incrociati

La Casa per Ferie può subire **controlli anche in via indiretta**. È il caso ad esempio del controllo, da parte dell'Agenzia delle Entrate, di un'azienda/artigiano che in precedenza ha avuto rapporti di fornitura beni/servizi con la Casa per Ferie: a quest'ultima potrà essere fatta richiesta di documentazione intercorsa con la società esaminata! Motivo per il quale occorre sempre porre la massima attenzione nella corretta elaborazione e tenuta della propria contabilità.

9 I RAPPORTI DI LAVORO

Dott. Roberto Ciotti

9.1 COSTITUZIONE RAPPORTO DI LAVORO E LIBRI OBBLIGATORI:

Fonti normative:

- - La Costituzione della Repubblica italiana;
- - il Codice civile (artt. 2082 e segg.);
- - le leggi speciali, i decreti, i regolamenti, gli usi e le consuetudini in assenza di norme di legge. Di particolare rilievo: la legge n. 300/1970 “Statuto dei lavoratori”, Testo unico delle imposte sui redditi DPR 22.12.1986, n. 917 (Tuir) e nel DPR 29.9.1973, n. 600 per quanto riguarda le imposte sui redditi

Il lavoro subordinato:

Per subordinazione si intende *l'assoggettamento gerarchico del lavoratore al potere di direzione e di controllo del datore di lavoro*

La giurisprudenza ha individuato una serie di caratteristiche proprie sulla natura subordinata del rapporto di lavoro, che possono essere così sintetizzati:

- la sottoposizione al potere disciplinare;
- l'osservanza di un orario di lavoro stabilito dal datore di lavoro;
- l'assenza del rischio dell'impresa per il lavoratore;
- assenza di una struttura imprenditoriale in capo al lavoratore;
- la natura della prestazione;
- la continuità temporale della prestazione;
- la predeterminazione della retribuzione;
- l'inserimento del lavoratore nell'organizzazione produttiva.

Questi indici, tuttavia, devono considerarsi come elementi secondari rispetto

all'unico elemento determinante rappresentato dalla dimostrazione dell'esistenza del vincolo.

Tipologia del rapporto di lavoro:

Il modello tipico del rapporto di lavoro subordinato sancito dal Codice Civile è quello a tempo pieno e indeterminato.

In deroga alla suddetta forma classica, esistono forme contrattuali diverse, tutte necessariamente aventi forma scritta:

- Durata: apposizione della scadenza al contratto (lavoro a tempo determinato). Possibile solo per motivi consentiti dalla Legge. Ad esempio:
- sostituzione lavoratori assenti aventi diritto di conservazione del posto (negli Istituti Religiosi anche per sostituzione di religioso/a momentaneamente destinato ad altro incarico);
- c.d. “Legge Biagi”, per motivi di carattere tecnico, produttivo, organizzativo;
- c.d. “Legge Fornero” che permette di assumere un lavoratore a tempo determinato per un massimo di 12 mesi;
- da contrattazione nazionale per talune figure lavorative
- Riduzione della prestazione (lavoro part time); con le seguenti tipologie:
- Part time orizzontale (riduzione giornaliera della prestazione)
- Part time verticale (riduzione o sospensione in alcuni periodi-settimana/mese/anno-)
- Mista (combinazione delle due tipologie sopra descritte)
- Le *clausole elastiche e flessibili* possono essere stipulate anche per i contratti a tempo determinato. La disponibilità del lavoratore allo svolgimento di lavoro flessibile ed elastico deve risultare da un patto scritto e, salve diverse intese fra le parti, è richiesto un periodo di preavviso di almeno due giorni lavorativi da parte del datore di lavoro.
- Altre specifiche esigenze di flessibilità:
- Apprendistato
- Tirocinio formativo
- Lavoro a domicilio
- Contratto di somministrazione

- Lavoro a progetto (co.co.pro. – mini co.co.pro.)
- Voucher (lavoro occasionale accessorio)

Instaurazione del rapporto di lavoro

Adempimenti preliminari:

- Denuncia di esercizio Inail e Inps (solo all'inizio dell'attività)
- Comunicazione preventiva al centro per l'impiego (mod. UNI/LAV) da effettuare entro il giorno precedente l'inizio del rapporto di lavoro

Instaurazione dei libri obbligatori:

- Libro unico del lavoro (LUL) – sostituisce i vecchi libri paga e matricola
 - Registro degli Infortuni – vidimato dalla Asl – in alcune regioni non è prevista la vidimazione
 - Registro delle visite mediche (solo per particolari attività)
-
- Documenti per l'assunzione:
 - Fotocopia del codice fiscale
 - Autocertificazione di stato famiglia e residenza
 - Copia dell'ultimo titolo di studio o frequenza universitaria
 - Estremi dell'appoggio bancario (per accredito stipendi)
 - Sottoscrizione modulo sulla Privacy (Dlgs 196/2003)
 - In caso di provenienza da paese extracomunitario è necessaria una copia del permesso di soggiorno
 - Certificato penale e carichi pendenti (facoltativo)
 - Il libretto del lavoro è un documento abolito
 - Contratto di lavoro; deve contenere:
 - il consenso delle parti
 - la causa
 - l'oggetto (mansioni)
 - la forma; L'ordinamento italiano non prevede una particolare forma per il contratto di lavoro, che può pertanto essere concluso anche oralmente. La forma scritta può tuttavia essere imposta dalla contrattazione collettiva o dalla legge. Per previsione di legge sono ad esempio necessarie

particolari forme nei seguenti casi:

- La durata e la motivazione nel caso di rapporto a tempo determinato
- L'orario di lavoro e la distribuzione nel caso di rapporto part time
- Clausole flessibili ed elastiche
- La durata del patto di prova
- Il richiamo alla contrattazione nazionale di riferimento

10 L'APPALTO DEI SERVIZI

Avv. Alessandro Piccioli

10.1 L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI

Nella gestione dell'attività ricettiva è possibile, previa attenta analisi di ogni problematica stante le molteplici implicazioni e responsabilità a carico del gestore (committente), conferire ad un soggetto esterno (appaltatore), dotato di autonoma struttura organizzativa, di idonei mezzi (personale, attrezzature) e capacità professionali, lo svolgimento di particolari prestazioni di servizi (es: pulizia, ristorazione, lavanderia).

Le specifiche prestazioni e condizioni che disciplinano lo svolgimento di tali servizi devono essere ben dettagliate e regolamentate tra le parti in un accordo scritto (contratto di appalto).

L'appalto è, infatti, un contratto, disciplinato dall'art. 1655 e seguenti del codice civile, con il quale una parte (appaltatore) assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, il compimento di un'opera o lo svolgimento di un servizio verso un corrispettivo in denaro.

Requisiti indispensabili per la liceità di un contratto di appalto, in mancanza dei quali può sussistere una illecita somministrazione di lavoro, sono, pertanto, l'organizzazione dei mezzi da parte dell'appaltatore, anche mediante l'esercizio del potere organizzativo e direttivo nei confronti dei lavoratori utilizzati nell'appalto, nonché l'assunzione del rischio d'impresa.

10.2 RESPONSABILITÀ E SOLIDARIETÀ COMMITTENTE/APPALTATORE/SUBAPPALTATORE

L'affidamento da parte del gestore (committente) della struttura ricettiva a terzi soggetti esterni (appaltatori) dello svolgimento di alcuni servizi accessori relativi all'attività ricettiva (es: pulizia, ristorazione, lavanderia) non esonera né limita la responsabilità del committente.

Occorre considerare, tra l'altro, che in caso di appalto di servizi, il committente (imprenditore o datore di lavoro) è obbligato in solido con l'appaltatore, nonché con ciascuno degli eventuali subappaltatori, entro il limite di due anni dalla cessazione dell'appalto, a corrispondere ai lavoratori impiegati nell'appalto i trattamenti retributivi, comprese le quote di trattamento di fine rapporto, nonché i contributi previdenziali e i premi assicurativi dovuti in relazione al periodo di esecuzione del contratto di appalto, con esclusione delle sanzioni civili di cui risponde solo il responsabile dell'inadempimento (art. 29 D. Lgs. 10/9/2003 n. 276).

Inoltre, il committente ha l'onere di verificare il corretto pagamento da parte dell'appaltatore, nonché di eventuali subappaltatori, del versamento all'erario delle ritenute fiscali sui redditi di lavoro dipendente dovute in relazione alle prestazioni effettuate dai lavoratori impiegati nell'ambito del rapporto di appalto ed eventuale subappalto (art. 35, c. 28 bis, D.L. 4/7/2006 n. 223).

Il committente che provvede al pagamento del corrispettivo dovuto all'appaltatore senza verificare l'avvenuto versamento da parte dell'appaltatore e di eventuali subappaltatori delle ritenute fiscali, scadute alla data del pagamento del corrispettivo, è soggetto, in caso di inadempienze da parte dell'appaltatore o di eventuali subappaltatori, alla irrogazione di pesanti sanzioni pecuniarie.

Il committente, peraltro, può sospendere il pagamento del corrispettivo dovuto all'appaltatore fino all'esibizione della idonea documentazione da parte dell'appaltatore attestante l'avvenuto versamento delle ritenute fiscali.

1 IL RUOLO DELLE ASSOCIAZIONI NELL'ATTIVITÀ DELLE CASE PER FERIE

Dott.ssa Maria Pia Bertolucci e Prof. Ezio Barbieri

Parlare di associazioni in relazione alle Case per Ferie, i cui fruitori sono persone singoli e non aggregazioni, potrebbe sembrare una forzatura, ma in realtà non lo è affatto. Le Case per Ferie sono nate per e dalle Associazioni e la normativa che le ha riconosciute e valorizzate è stata centrata su esse: per quelle che potevano sia costituirle e gestirle ma anche per quelle che semplicemente potevano usufruirne, dando sostanza alle prime.

Le prime Case per Ferie, cosiddette strutture extra alberghiere, erano autorizzate purché fossero gestite da Associazioni riconosciute a livello nazionale dal Ministero dell'interno, con il principale intento di cura della salute dei giovani e degli adulti, delle famiglie . senza finalità economica ma sociale, spirituale e/o religioso. Si pensi alle colonie marine o montane del dopoguerra a metà del secolo scorso, che negli anni si sono poi via via aperte alle varie esigenze del turismo sociale: per i minori, le famiglie, i disabili, gli anziani.

Per queste motivazioni sociali erano autorizzate con meno vincoli rispetto alle altre strutture ricettive tradizionali, godendo appunto di una sorta di protezione compensativa, ed essendo attive al di fuori dei normali canali commerciali. Negli ultimi anni questa riserva specifica alle Associazioni è stata modificata ed oggi le Case per Ferie non sono necessariamente gestite da associazioni, e possono essere gestite da società, cooperative, aziende turistiche in genere e purtroppo alcune, rinunciando più o meno consapevolmente al proprio stile e funzione, si sono inserite nei canali di commercializzazione come strutture alberghiere e residence abitative, fanno. Ma questo è da considerare un'eccezione, errata e

nei limiti del possibile, da ridurre progressivamente. Ciò al fine di valorizzare un'accoglienza diversa da quella alberghiera tradizionale: senza dire se migliore o peggiore, solo diversa (anche se nella nostra idea è certamente migliore). L'ufficio nazionale per la pastorale del tempo libero, turismo e sport ha tratteggiato "la spiritualità dell'accoglienza delle Case per Ferie" . . . come caratteristica irrinunciabile di queste strutture.

Oggi, per rispettare la storia e l'intuizione illuminata del legislatore, dobbiamo pensare alle Case per Ferie come luogo privilegiato per le Associazioni, anzi una modalità di fare Associazione: vera e sincera ieri, recuperabile e sostenibile oggi. Ieri, nell'Italia piena di speranza e fiducia per il futuro, la vacanza era vista come occasione di uscire da sé, di incontrare persone, di conoscere amici e non si concepiva come la vacanza del singolo - se non forse l'esperienza ottocentesca dei giovani rampolli europei che venivano in Italia a conoscere la storia e l'arte, "il gran tour" - ma come esperienza associativa. Anche nel 3° millennio, le Associazioni possono e devono, giocare un ruolo fondamentale per la valorizzazione della Case per Ferie e della loro possibile rete.

Va da sé che quando parliamo di associazionismo, dobbiamo comunque riflettere che oggi vi è una gamma molto ampia di organizzazioni, piccole e grandi, che riescono a soddisfare la domanda turistica più diversa e disomogenea. Si tratta di organizzazioni che operano sia su scala locale, con dimensioni molto ridotte, sia su scala nazionale ed internazionale, e che pertanto possono raggiungere anche dimensioni molto significative. Sono in particolare da ricordare, per la loro grande importanza sia sul piano culturale che politico, quelle forme di associazionismo nate dalla partecipazione attiva di tutti coloro, che esprimono esigenze specifiche attraverso forme di auto-organizzazione dei bisogni sociali. La motivazione individuale e l'esigenza di impegno concreto, sono all'origine di queste forme di volontariato, attivo e professionalmente molto ben caratterizzato, il quale ha portato e porta ancora alla proliferazione di associazioni. Si tratta di organizzazioni naturalistiche, salutiste, sportive, religiose, culturali, di turismo sociale!

Enfatizzare il ruolo del turismo sociale risponde all'esigenza di mostrare come l'associazionismo turistico, lungi dal dover puntare esclusivamente sul ruolo spesso residuale che viene assegnato ad esso, al contrario può svolgere una funzione profondamente innovativa. La forte domanda di turismo - che spezzi i

tempi di vita stressanti e sempre più faticosi se non nel fisico certo nella mente - è infatti costantemente crescente e alla ricerca di proposte che consentano di abbassare i costi realizzando una vacanza che sia fruibile e attrattiva per molti soggetti - anziani, minori, famiglie, disabili. Lungo questo percorso proprio le Case per ferie possono qualificare la propria offerta in modo da sostenere vari gruppi e tipologie di popolazione consentendo loro di accedere alla vacanza vista non come extra ma come necessario stacco di ricarica umana, fisica, culturale, ambientalista, fino a spirituale. E questo in tutte le Case per ferie, ma soprattutto in quelle strutture che offrono proposte di vacanza non banali, in luoghi non tipici per il turismo di massa e/o in zona non sovraffollate o congestionate, magari con il servizio di animazione culturale, ambientale e perché no, religiosa.

Da segnalare pure che la scelta dell'utilizzare le Case per ferie attraverso un'associazione, consente alle Case di accogliere "ospiti" già preparati alla spesso semplice ma vera ed efficace ospitalità delle Case e di avere quindi ospiti "su misura". Pertanto il soggiorno nella Casa per ferie anche attraverso la mediazione di un'Associazione, può diventare anche occasione educativa e di rispetto di una realtà esaltata e garantita dall'Associazione stessa e che nell'accoglienza generosa ed armoniosa della Casa, trova il luogo di rigenerazione integrale, della persona nel corpo e nello spirito.

Aggiungiamo un'altra considerazione: abbiamo finora riflettuto sulle Associazioni turistiche, ma la sfida vera è quella della "contaminazione" con le altre Associazioni di volontariato, professionali, di promozione sociale che potrebbero scegliere, almeno per alcuni eventi, le Case per ferie come sano punto d'appoggio, di rilancio delle proprie attività. E questo potrebbe significare per molte di esse, la possibilità non solo di sopravvivere ma anzi di ripensarsi in un periodo storico in cui il rinfrescare la propria mission appare urgentemente indispensabile. Parliamo di associazioni costituite quasi esclusivamente da volontari, che lavorano gratuitamente e con grande passione. Organizzazioni che con il passare del tempo, hanno fatto crescere il proprio livello di specializzazione, attraverso un intenso processo di professionalizzazione. Quando queste associazioni, rispondendo alla propria mission aggregativa, organizzassero attività fuori dalla propria realtà di "residenza" se potessero scegliere di farsi accogliere nelle Case per Ferie farebbero fare alle stesse, un grande passo in avanti nella valorizzazione

ne e nella crescita di servizi e di numeri di ospitalità.

Si può pertanto prefigurare ed auspicare che le Case per ferie (assieme alle altre strutture extralberghiere) siano i luoghi migliori per promuovere attività di “militanza” ambientalista, culturale, di attività sportive auto-organizzate, insomma attività che possono riempire di significati una vacanza a carattere sociale e/o familiare (o di piccoli gruppi di amici) in cui fare anche esercizio di collaborazione intergenerazionale, per vedere riconosciute le proprie esigenze specifiche, tutte importanti e in certa misura “tutte uniche”.

La Casa per Ferie quindi non come struttura desueta, vecchia, superata dalla storia (dalle modifiche normative), ma come spazio di libertà, di flessibilità che si adatta alle esigenze della persona e dei gruppi di persone, che non sono “oggetto del soggiorno” ma soggetto attivo della propria vacanza e del proprio soggiorno, in un luogo dove la cura della persona è un valore non negoziabile né commerciabile.



Finito di stampare nel mese di giugno 2014

È molto vario e differenziato il servizio di accoglienza e ospitalità che Diocesi, Congregazioni Religiose, Associazioni offrono al pellegrino, viandante, turista che approda in Italia. Esso si qualifica secondo i principi, i carismi, i valori, la tradizione, tipicamente italiana, ma segnata da un universalismo che fa della fraternità, della comunione, della solidarietà, della centralità della persona il suo specifico.

Nel lungo percorso di indagine, riflessione, conoscenza, consolidamento delle Case per ferie, l'Ufficio della Segreteria Generale per la Pastorale del tempo libero turismo e sport si è preoccupato soprattutto di fare rete, di collocare cioè l'esperienza dell'accoglienza nel più vasto territorio del "turismo religioso", quello degli itinerari di fede, della valorizzazione dei beni culturali della Chiesa, della spiritualità e della catechesi attraverso l'arte.

+ Nunzio Galantino

Segretario Generale della Conferenza Episcopale Italiana



UFFICIO NAZIONALE
CEI PER LA PASTORALE
DEL TEMPO LIBERO,
TURISMO E SPORT

Via Aurelia, 468 - 00165 ROMA

Ufficio: 06 66398457

Fax: 06 66398406

Mail: unts@chiesacattolica.it