



Codice di autodisciplina e regolamentazione per l'adesione al Progetto Qualità – A.A.P.I.T. di Palermo

Settore alberghiero

Premesso

- Che l'A.A.P.I.T di Palermo in collaborazione con l'Università di Palermo, l'Ente Bilaterale Regionale Turismo Siciliano, le associazioni di categoria, dei consumatori, degli ambientalisti e l'Ospedale V. Cervello ha promosso la realizzazione del progetto **“Qualità nel comparto turistico della provincia di Palermo”** sottoscrivendo un Protocollo d'Intesa, allegato B del presente Codice;
- che gli obiettivi che si intendono perseguire con tale iniziativa sono: a) promuovere una maggiore sensibilità e rispetto delle norme sui contratti di lavoro, sull'igiene e sulla sicurezza; b) migliorare l'immagine, la qualità e le caratteristiche dell'offerta del comparto turistico provinciale anche attraverso processi di qualità integrata e qualità ambientale; c) adeguare le professionalità e creare nuove competenze nel settore turistico; d) premiare gli operatori più attenti alle esigenze del mercato, alla soddisfazione del cliente, alla tutela dell'ambiente e della salute del cliente;
- che per la realizzazione e la buona riuscita dell'iniziativa è necessario che gli operatori aderenti si impegnino a rispettare norme minime di comportamento uniformi a garanzia e tutela della qualità del servizio erogato.

**Tutto ciò premesso e ritenuto quanto precede come parte essenziale del
Codice di autodisciplina e regolamentazione per l'adesione al Progetto
Qualità dei servizi turistici nella Provincia di Palermo**

il sottoscritto (.....) titolare/proprietario dell'albergo denominato (.....) con sede in (.....) (d'ora in avanti per brevità "aderente");

dichiara in qualità di aderente del progetto **"Qualità nel comparto turistico della provincia di Palermo"** di impegnarsi a rispettare tutte le norme di comportamento contenute nel presente Codice di autodisciplina e regolamentazione, garantendone la piena ed integrale applicazione per tutto il periodo di appartenenza al progetto medesimo.

Articolo 1

L'aderente, per la realizzazione e la buona riuscita del progetto, si impegna a:

- fornire all'A.A.P.I.T. di Palermo ed i soggetti proponenti, notizie ed informazioni veritiere sulla propria struttura ricettiva e relative dotazioni;
- partecipare, personalmente o attraverso il proprio personale, alle iniziative seminariali e di aggiornamento relative al Progetto Qualità;
- adempiere a tutti gli obblighi necessari a garantire la qualità nei livelli specificati dal progetto e negli articoli di seguito riportati (art. 2, 3, 4, 5).

Articolo 2

Qualità "sul lavoro"

L'aderente si impegna a:

- dotarsi di personale qualificato assunto secondo le modalità previste dalla legge;
- rispettare i contratti di lavoro;
- garantire la sicurezza sul posto di lavoro;
- prestare attenzione alle esigenze del personale;
- assicurare al personale occasioni di aggiornamento continuo, tenendo in particolare conto delle proposte avanzate dal Comitato di Gestione e Controllo di cui in allegato B.

Articolo 3

Qualità "per l'igiene e la sicurezza"

L'aderente si impegna a:

- ad applicare ed osservare la normativa sulla manipolazione e conservazione dei cibi di cui al DLG 155/97 H.A.C.C.P. e, in particolare, ad aggiornare il documento di autocontrollo in relazione a tutti i passaggi della trasformazione alimentare: dalla fase di acquisto delle materie prime, alla loro conservazione, trattamento e somministrazione al cliente, sottoponendo quindi ad adeguati sistemi di controllo igienico-sanitario, gli spazi e le attrezzature delle cucine e delle aree dove sono preparati e conservati gli alimenti;

- ad applicare ed osservare scrupolosamente la normativa sulla sicurezza sul lavoro di cui al DLG 626/94 e successive modifiche ed integrazioni e, in particolare, ad aggiornare il documento sulla sicurezza;
- ad applicare ed osservare la normativa vigente prevista sugli impianti tecnologici e sull'antincendio.

Articolo 4 *Qualità "ambientale"*

L'aderente si impegna a:

- promuovere la salvaguardia e la valorizzazione del patrimonio ambientale, anche attraverso una corretta gestione dei rifiuti, il riciclaggio delle acque, il risparmio energetico e l'utilizzo di energie rinnovabili.

Articolo 5 *Qualità "per il cliente"*

L'aderente si impegna a:

- garantire al cliente quanto specificato nell'allegato A Regole della Qualità per l'Ospite, parte integrante del presente documento;

ed in particolare s'impegna a:

- garantire la massima trasparenza dei prezzi applicati nei diversi periodi di riferimento come indicati nel listino, dichiarando espressamente le eventuali spese aggiuntive;
- esporre, in maniera visibile, il listino dei prezzi;
- non superare i prezzi dichiarati nel listino;
- dotare la propria struttura ricettiva di personale, adeguato per numero alle esigenze del servizio, nonché:
 - o qualificato, affidabile e preciso;
 - o capace di dare una risposta tempestiva alle richieste del cliente;
 - o capace di intrattenere con il cliente un rapporto cortese, cordiale ed attento alle esigenze da lui espresse;
 - o preparato ad ascoltare il cliente e a comunicare con lui in modo semplice e chiaro.

Se la struttura ricettiva fornisce anche il servizio di ristorazione, l'aderente si impegna:

- a garantire una sempre più elevata qualità merceologica delle materie prime, anche privilegiando e segnalando le produzioni specifiche del territorio;
- ad utilizzare prodotti tipici locali, laddove possibile, regolarmente certificati (procedure di produzione, conservazione e distribuzione);
- garantire, al fine di tutelare i clienti dai rischi relativi a patologie da prioni e da alimenti geneticamente modificati, un sempre più accurato controllo di filiera e dei

cibi offerti, nonché a proporre, laddove possibile, anche un menù a base di alimenti OGM free;

L'aderente si impegna inoltre a:

- assicurare una costante pulizia sia negli alloggi abitativi, sia nelle sale comuni;
- se la struttura è dotata di impianti di aria condizionata, a garantire la manutenzione e la pulizia costante e periodica dei filtri;
- dotare la propria struttura ricettiva delle strutture fisiche, delle attrezzature e degli strumenti di comunicazione idonei (in relazione alla categoria di pertinenza), ed in buono stato d'uso, per la soddisfazione delle aspettative del cliente;
- migliorare gli standard di qualità della propria offerta, anche partecipando, personalmente o facendo partecipare il proprio personale, a corsi di formazione appositamente organizzati, a fiere e/o meeting del settore;
- procedere periodicamente alla rilevazione del livello di soddisfazione dei clienti attraverso la somministrazione di questionari di *customer satisfaction* appositamente predisposti dall'A.A.P.I.T. di Palermo;
- introdurre un efficace sistema di gestione e risoluzione dei reclami.

Articolo 6

L'operatore che aderisce al presente Codice di Autodisciplina, oltre ad essere inserito in tutte le attività promozionali previste dal Progetto Qualità, ha diritto di utilizzare l'apposito "logo", realizzato dall'A.A.P.I.T. di Palermo per evidenziare l'appartenenza al progetto, in tutte le proprie comunicazioni, brochure, depliant, biglietti da visita, carta intestata, ecc.

Il logo del Progetto Qualità dovrà essere esposto, a cura dell'aderente, all'interno/esterno della struttura ricettiva.

Inoltre, l'aderente s'impegna ad esporre, nella hall, in maniera visibile le Regole della Qualità per l'Ospite ed il presente codice di autodisciplina, così come predisposti dall'A.A.P.I.T. di Palermo.

L'aderente ha inoltre diritto di:

- ricevere una news letter mensile, da affiggere in apposita bacheca, su eventi e manifestazioni in provincia;
- ricevere a domicilio copia del materiale promozionale prodotto dall'A.A.P.I.T. di Palermo;
- essere inserito, a titolo esclusivo, in tutte le iniziative promozionali promosse dall'A.A.P.I.T. di Palermo ed in particolar modo a quelle legate al portale Palermotourism.com;
- partecipare a tutti i momenti di formazione e aggiornamento previsti dal Progetto.

Articolo 7

Le controversie che dovessero insorgere, tra gli aderenti al Progetto ed i loro ospiti in ordine alla mancata applicazione del presente Codice, saranno deferite alla sezione competente del Comitato di gestione, garanzia e controllo già previsto all'art. 4 dell'allegato B Protocollo d'intesa, previa applicazione del successivo art. 8 relativamente ai soggetti iscritti all'Ass. Albergatori, quale organo di autocontrollo costituito anche allo scopo di far rispettare il codice di autodisciplina.

Articolo 8

Ferma restando la competenza attribuita agli organi di vigilanza individuati dalle leggi di settore, spetta alla Ass. Albergatori della Provincia di Palermo decidere sulle controversie sorte in caso di reclami della clientela per inadempienza alle norme del presente codice da parte degli aderenti al Progetto. L'A.A.P.I.T. provvederà, altresì, ad esperire un tentativo di conciliazione.

Il reclamo del cliente, debitamente motivato, dovrà essere inoltrato per posta, via e-mail o via fax ai seguenti indirizzi/ seguente numero di fax: Ass. Albergatori della Provincia di Palermo - Via della Libertà 37/i - 90139 Palermo - tel. 091/6111948 fax 091/6110754 e-mail: uraspa@libero.it o all' **A.A.P.I.T. di Palermo** P.zza Castelnuevo, 35 - 90141 Palermo - Fax num. 091. 582788 - progettoq@palermotourism.com

L'Associazione, presa conoscenza dell'esposto, sentito il titolare dell'impresa interessato, dovrà pronunciarsi sulla questione entro il termine di 15 giorni dal ricevimento del reclamo e la relativa decisione dovrà essere comunicata per iscritto all'aderente interessato e alla sezione competente del Comitato. L'ass. Albergatori della Provincia di Palermo provvederà pertanto a comporre la controversia e a darne comunicazione al cliente.

Qualora sia manifesta l'indisponibilità dell'associato a comporre la controversia l'Ass. Albergatori procederà a investire la sezione competente del Comitato, la quale potrà adottare nei confronti degli aderenti, a seconda della gravità dell'inadempienza, i seguenti provvedimenti: **richiamo scritto** ed eventuale **espulsione**.

I provvedimenti sia di richiamo scritto che di sospensione potranno essere utilizzati unicamente nell'ambito della funzionalità del progetto e comunque resta inteso che potranno essere applicati dopo un anno a far data dalla sottoscrizione, da parte della struttura aderente, del presente codice di autodisciplina.

Nel caso di espulsione dell'aderente, sarà cura dell'A.A.P.I.T. di Palermo procederne all'esclusione da tutte le iniziative promozionali relative all'anno successivo.

Articolo 9

Norma di rinvio

Per tutto quanto qui non espressamente previsto si rinvia alle norme del codice civile e alle disposizioni delle leggi di settore in quanto applicabili.