



UNC
CONSUMATORI.IT

L'esperto risponde sulle stelle degli alberghi

15 Giugno 2016

Sono appena tornato da una settimana di vacanza con mia moglie in Sicilia; abbiamo alloggiato in un albergo 4 stelle, ma siamo rimasti molto delusi dalla struttura che classificherei, volendo essere generosi, massimo un 3 stelle. Solo per citare alcuni dei disservizi: non avevamo internet in stanza e il cambio degli asciugamani era previsto una volta a settimana: come è possibile?

La classificazione delle stelle degli alberghi è una questione tanto dibattuta, ma di difficile soluzione soprattutto fino a quando non ci sarà una normativa nazionale che disciplini il settore. Ad oggi la competenza è regionale, il che implica delle notevoli differenze tra un posto e l'altro. In generale per evitare spiacevoli disguidi consigliamo in fase di prenotazione di non affidarsi soltanto al numero di stelle per scegliere una struttura, ma guardare il materiale fotografico presente sul sito internet, contattare la struttura, chiedendo informazioni dettagliate e leggere con senso critico le recensioni presenti sui principali portali di prenotazione (o comunque sul web).

Venendo al caso specifico, dovrebbero esserci dei criteri minimi per orientarsi tra le stelle, stabiliti da un decreto ufficiale del 2009, ma purtroppo non sempre sono rispettati (anche perché i controlli sono quasi inesistenti). Gli alberghi quattro stelle dovrebbero offrire, oltre al servizio di pulizia giornaliero della camera, anche un riassetto pomeridiano e il cambio della biancheria ogni giorno, salvo diverse scelte del cliente; sono dotati inoltre di servizio di lavaggio e stiratura della biancheria dei clienti, parcheggio per almeno il 50% delle camere, camere doppie di almeno 15 metri quadrati e bagno di 4. Il servizio di portineria deve essere garantito 16 ore su 24, il personale è in divisa e deve conoscere almeno due lingue straniere. Il servizio al bar e in camera, come il trasporto dei bagagli, devono essere garantiti per 16 ore al giorno. Nessun riferimento, dunque, alla connessione wifi gratuita, ma il cambio della biancheria doveva essere garantito.

In questi casi il consiglio che possiamo dare è di contestare subito sul posto eventuali insoddisfazioni sui servizi resi cercando una soluzione in loco; in caso non sia possibile risolvere il problema suggeriamo di documentare il disservizio per un eventuale reclamo al rientro (è possibile contattare i nostri esperti attraverso lo sportello **Turismo-Viaggi** sul nostro sito).

Autore: Emanuela Dona

Data: 15 giugno 2016

Scopri tutte le nostre FAQ.