

CODICE DELLA NORMATIVA STATALE IN TEMA DI ORDINAMENTO E MERCATO DEL TURISMO, A NORMA DELL'ARTICOLO 14 DELLA LEGGE 28 NOVEMBRE 2005, N. 246, NONCHÉ ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA 2008/122/CE, RELATIVA AI CONTRATTI DI MULTIPROPRIETÀ, CONTRATTI RELATIVI AI PRODOTTI PER LE VACANZE DI LUNGO TERMINE, CONTRATTI DI RIVENDITA E DI SCAMBIO

Art. 10 Classificazione standard qualitativi

1. Gli standard minimi nazionali per le imprese turistiche ricettive, escluse le strutture agrituristiche che sono disciplinate ai sensi della legge 20 febbraio 2006, n. 96, recante disciplina dell'agriturismo, sono disciplinati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, o del Ministro delegato, previa consultazione delle associazioni di categoria e dei rappresentanti delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano e acquisita l'intesa con la Conferenza permanente dei rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.
2. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano introducono, ove ritenuto opportuno, livelli di standard migliorativi rispetto a quelli minimi definiti in ambito nazionale, nonché provvedono a differenziare la declinazione di dettaglio dei servizi previsti con indicazioni che più aderiscano alle specificità territoriali, climatiche o culturali dei loro territori.
3. Al fine di accrescere la competitività di promozione commerciale internazionale e di garantire il massimo livello di tutela del turista, viene istituito ed introdotto, su base nazionale, un sistema di rating, associabile alle stelle, che consenta la misurazione e la valutazione della qualità del servizio reso ai clienti. A tale sistema aderiscono, su base volontaria, i singoli alberghi. Per qualità del servizio reso ai clienti si intende l'insieme delle attività, dei processi e dei servizi, misurabili e valutabili, rivolti alla soddisfazione dei clienti. Il sistema nazionale di rating è organizzato tenendo conto della tipologia delle strutture. Al fine di accrescere gli standards di sicurezza e di garantire la massima tutela del turista si tiene conto della presenza, ove necessaria, di appositi strumenti salvavita. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, d'intesa con la Conferenza Stato-regioni, sentite le associazioni dei consumatori e di categoria,

vengono definiti i parametri di misurazione e valutazione della qualità del servizio turistico nonché individuati i criteri e le modalità per l'attuazione del sistema di rating.