



Cosa registra l'hotel

Autore : Sabrina Mirabelli

Data: 05/05/2019

La registrazione degli ospiti in una struttura ricettiva: il check in e le schede alloggiati, il portale web della polizia di Stato e le modalità di utilizzo.

Sei arrivato in albergo, sfinito dopo un lungo viaggio e non vedi l'ora di andartene in camera. Devi per forza fornire i tuoi documenti? L'addetto alla reception non può darti la chiave e fare il check in successivamente? La risposta a queste domande non può



che essere negativa in quanto la legge italiana non ammette deroghe all'obbligo dell'albergatore di effettuare la registrazione dei clienti al momento del loro arrivo in struttura. Più precisamente detta registrazione deve avvenire prima dell'ingresso in camera degli ospiti e non è possibile fotocopiarne i documenti per nessun motivo. Con tale previsione il nostro legislatore ha voluto evitare comportamenti elusivi da parte degli albergatori. Spesso infatti, questi ultimi non provvedono a registrare i clienti appena giunti in hotel ma si limitano a trattenerne i documenti per un eventuale controllo. In tal modo non rimane traccia della loro permanenza nella struttura dopo la restituzione dei documenti e gli organi di polizia non possono effettuare alcun controllo sulle persone alloggiate una volta che sono andate via. Vediamo quindi, **cosa registra l'hotel**, qual è la procedura per la trasmissione dei dati degli ospiti, alla polizia di Stato e le sanzioni previste nel caso di violazione delle norme stabilite in materia.

Check in e registrazione degli ospiti

La parola inglese **check in** significa letteralmente **accettazione**; indica il momento in cui i **clienti** arrivano nell'albergo in cui hanno prenotato o hanno scelto di soggiornare e gli **addetti alla reception** gli chiedono di fornire i documenti. E' in questo frangente che deve avvenire la **registrazione** e vengono consegnate le **chiavi delle camere**.

I receptionist, tramite i documenti forniti dai clienti, provvedono alla compilazione delle **schedine degli alloggiati** che vanno poi, trasmesse alla questura di riferimento entro **24 ore** dalla data di arrivo **[1]**. Qualora il soggiorno dovesse essere inferiore alle 24 ore, le schedine devono essere inviate immediatamente.

Oltre agli alberghi sono obbligate alla registrazione anche le **strutture** come:

- i bed & breakfast;
- gli agriturismi;
- le case e gli appartamenti per le vacanze;
- gli ostelli;
- gli alloggi rurali;
- i residence.

Documenti da fornire per la registrazione

I **documenti** da fornire ai fini della registrazione in una struttura ricettiva sono quelli di **riconoscimento**. E' la legge stessa che li individua **[2]**, considerando tali:

- la carta di identità;



- il passaporto;
- la patente di guida;
- la patente nautica;
- il libretto della pensione;
- il porto d'armi;
- le tessere di riconoscimento, purché munite di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente, rilasciate da un'**amministrazione dello Stato**.

Denunce di smarrimento e check in

Le **denunce di smarrimento/furto** non sono valide come **documenti di riconoscimento**. Pertanto, se il cliente dovesse fornirle al suo **arrivo in hotel**, l'addetto alla reception deve invitarlo ad andare in questura presso l'ufficio denunce. Infatti, deve farsi identificare dal funzionario di turno portando con sé la schedina dell'albergo, sulla quale questi applica un timbro valido solo per l'hotel interessato e solo per il soggiorno prenotato.

La mancata osservanza di questa procedura comporta **sanzioni penali** per l'albergatore, essendone prevista la denuncia in Procura della Repubblica.

Casi particolari di check in

Anche in caso di **cliente abituale** già presente nell'anagrafica dell'albergo, bisogna comunque accertarsi che questi sia in possesso dello stesso documento di identità fornito in precedenza e che non sia scaduto o smarrito. In tal caso infatti, l'albergatore è responsabile di **dichiarazione mendace**.

Se a fare il check in sono dei **minorenni non accompagnati** né dai genitori né da chi ne fa le veci, devono presentare una **delega** firmata con le fotocopie dei documenti dei genitori/tutori/affidatari da allegare alla schedina al momento dell'invio alla questura. I **minori** devono anche presentare il proprio documento di riconoscimento con fotografia.

Se il cliente porta con sé in camera un suo **parente**, è a discrezione del receptionist richiedere un **documento da custodire** per il breve lasso di tempo in cui lo stesso rimane in albergo. Se invece, porta con sé nella stanza un **ospite** senza farlo identificare, l'addetto al ricevimento è autorizzato ad informare quest'ultimo che avviserà l'autorità competente, il 112 o il 113, nonché a comunicare ai colleghi che subentreranno quanto avvenuto durante il suo **turno di lavoro**.



Cosa registra l'hotel: le schedine alloggiati

Le **schedine alloggiati** consistono in appositi **moduli** contenente le generalità degli ospiti di una struttura ricettiva. Si chiamano schedine perché fino a qualche anno fa erano delle vere e proprie schede cartacee, che venivano compilate manualmente. Ora invece, sono state superate dall'avvento del portale alloggiati, di cui parleremo di qui a poco.

Quando in una struttura alloggia una famiglia o un gruppo il capocamera viene definito rispettivamente capofamiglia o capogruppo, in base alla tipologia degli altri **ospiti**.

I **campi** delle schedine alloggiati da compilare per il capogruppo/capofamiglia o per l'ospite singolo sono quelli relativi a:

- data di arrivo;
- numero di giorni di permanenza;
- cognome;
- nome;
- sesso;
- data di nascita;
- luogo di nascita (comune e provincia se in Italia, Stato se all'estero);
- cittadinanza;
- tipo documento di identità;
- numero del documento di identità;
- luogo di rilascio del documento (comune e provincia se in Italia, Stato se all'estero).

Per i membri della famiglia o per i membri del gruppo sono sufficienti invece solo cognome, nome, sesso, data di nascita, cittadinanza e luogo di nascita.

Il servizio alloggiati web della polizia di Stato

Il **servizio alloggiati web** della polizia di Stato è un portale a cui dal 2006 devono obbligatoriamente registrarsi le strutture ricettive per l'invio giornaliero delle schedine degli ospiti che hanno alloggiato nelle stesse.

Per richiedere l'**iscrizione** al servizio è necessario essere in possesso dei **requisiti** previsti dalla legge [3] oltre al **permesso di soggiorno** in Italia, se chi richiede l'iscrizione è straniero, e dell'**autorizzazione di esercizio** rilasciata dal Comune.



Per l'iscrizione va compilato un apposito **modulo**, al quale vanno allegati i seguenti documenti:

- copia documento di riconoscimento;
- copia codice fiscale;
- copia comunicazione inizio attività.

Trasmissione telematica delle schedine alloggiati

Una volta effettuata la **registrazione sul portale** della polizia di Stato è possibile **trasmettere telematicamente** le generalità degli **ospiti dell'hotel** non essendo più consentita la possibilità di recapitare le schedine in formato cartaceo alla questura o tramite i carabinieri. Solo in caso di impedimento della trasmissione dei dati per problemi tecnici del sistema alloggiati web, è possibile utilizzare il fax o la posta elettronica certificata (pec).

Modalità di accesso al servizio on-line di invio delle schedine alloggiati

L'utilizzo del portale web della polizia di Stato comporta la preventiva richiesta alla questura di un **certificato** che consente solo all'albergatore di inserire i propri dati. Questo certificato viene inviato solitamente per posta elettronica e va installato nel browser che si intende utilizzare per inviare le schedine. Per scaricare il certificato bisogna essere in possesso delle credenziali di accesso fornite dalla questura a seguito della richiesta; successivamente bisogna accedere al sito web alloggiati ed entrare nella sezione "accedi al servizio", facendo clic su "scarica il certificato digitale". La procedura continua inserendo il "nome utente" e la "password"; dopo avere scaricato ed installato il certificato è possibile accedere al servizio telematico di invio delle schedine alloggiati.

Il certificato ha validità di **due anni** e pertanto, alla scadenza va rinnovato.

Invio delle schedine alloggiati

Una volta scaricato il certificato, si deve tornare alla pagina "accesso al servizio" e cliccare su "area lavoro", inserendo il "nome utente" e la "password". Quindi, si entra nel portale con le proprie credenziali e dal menu posto a sinistra, si sceglie se:

- **inserire telematicamente** le schedine, compilandole sul sito della polizia di Stato;



- oppure **inviarle automaticamente** tramite un apposito software gestionale.

Se si opta per l'**inserimento on-line**, si apre una schermata dove vanno inseriti i dati dell'ospite. Nel caso di ospite singolo una volta compilati i campi richiesti, è possibile procedere direttamente all'invio. Nel caso di gruppi o famiglie il primo ospite da inserire nella schedina alloggiati è il capogruppo o il capofamiglia. Facendo click su "prosegui" si può compilare una scheda per ogni membro del gruppo / della famiglia, terminato ciò si procede all'invio tramite l'apposito pulsante "invia schedina", situato nella schermo in basso a destra.

Se si sceglie il **metodo automatico** è possibile caricare le informazioni di tutti gli ospiti in un unico passaggio mediante l'invio di un **file formato testo**, evitando così di ripetere più volte la stessa operazione.

Ricevute di trasmissione delle schedine alloggiati

Dopo la trasmissione delle schedine alloggiati, la polizia invia una **ricevuta**, la quale certifica il buon esito e va conservata dalla **struttura ricettiva**.

Esistono sul sito della polizia di Stato **aree** dedicate al **post-invio** che permettono la gestione delle ricevute, le quali attestano il numero di schedine alloggiati correttamente trasmesse in un dato giorno. E' possibile scaricare le ricevute in formato pdf solo per i giorni precedenti a quello di invio. Il riepilogo delle schedine alloggiati trasmesse in data odierna, si possono visualizzare tramite il link "elenco alloggiati inviati oggi", mentre dal giorno successivo è possibile scaricare la relativa ricevuta pdf.

Sanzioni penali

Nel caso in cui i gestori delle **strutture ricettive** omettano la **registrazione degli ospiti**, possono incorrere in **sanzioni penali** con relativa denuncia alla Procura della Repubblica. Più precisamente il nostro legislatore ha previsto l'arresto fino a 3 mesi o un'ammenda fino ad € 206, con l'aggravante in caso di **reiterazione del reato [4]**.

Nell'ipotesi di trasgressione delle norme regolanti le **schedine alloggiati**, gli albergatori possono incorrere in una revoca temporanea dell'autorizzazione a svolgere l'attività ricettiva.

Portare via oggetti dall'albergo è furto? GUARDA IL VIDEO

Note:



[1] D.Lgs. 7.01.2013 del ministero dell'interno e art. 109 del Tulp (Testo unico della legge di pubblica sicurezza).

[2] Art. 38 D.P.R. n. 445 del 28.12.2000.

[3] Art. 11 Tulp.

[4] Art. 17 Tulp.