

Disciplinare per gli Intermediari seconde case



SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente specifica, predisposta dalla Unione Italiana delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura – Unioncamere – in collaborazione con le Associazioni di categoria, riporta i requisiti che le agenzie di intermediazione immobiliare, che offrono servizi di locazione di unità abitative ad uso turistico (Seconde Case), devono soddisfare per acquisire il marchio “Ospitalità Italiana”. Il marchio “Ospitalità Italiana” ha l’obiettivo di qualificare le agenzie di intermediazione immobiliare rispetto a requisiti di qualità del servizio e delle strutture residenziali offerte.

Le agenzie che acquisiscono il marchio vengono inserite a cura di Unioncamere in un catalogo nazionale oltre che nei molteplici circuiti promozionali su web, media, ed eventi vari permettendo al consumatore una scelta mirata e consapevole.

DEFINIZIONI

Agenzia di intermediazione immobiliare: è mediatore colui che mette in relazione due o più parti per la conclusione di un affare, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione, di dipendenza o di rappresentanza.

LEGGI DI RIFERIMENTO

- L. 39/1989

- D.M. 452/90: l’art. 3, comma 2, nel precisare la suddivisione del ruolo nelle varie sezioni indica gli agenti immobiliari come “-...- gli agenti che svolgono attività per la conclusione di affari relativi ad immobili ed aziende”.

PREREQUISITI

Le agenzie di intermediazione delle seconde case possono richiedere il marchio “Ospitalità Italiana” se posseggono i requisiti prescritti dalla legge ai fini del legittimo esercizio dell’attività svolta e dell’utilizzo della struttura in cui l’attività medesima è esercitata. La stessa deve essere esercitata nei limiti e nelle forme prescritti dalla legislazione di settore vigente in ambito comunale, regionale, nazionale e comunitario.

ASPETTI VALUTATI

1. Comunicazione - informazioni al cliente
2. Agenzia
3. Accoglienza
4. Gestione degli immobili
5. Selezione degli immobili di qualità
6. Fruibilità del territorio
7. Convenzioni
8. Servizi
9. Trasparenza
10. Approccio ecocompatibile (non valutato come punteggio)

VERIFICA E VALUTAZIONE

La verifica, per il riscontro dei requisiti previsti dal disciplinare, viene effettuata presso l'agenzia da un organismo terzo ed indipendente che opera in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012. Non rientra nella verifica la valutazione sul campo degli immobili. E' la stessa agenzia che compila per ogni immobile la "scheda tecnica" di valutazione. Solo gli immobili che avranno ottenuto un punteggio pari al 75% della scheda potranno essere indicati dall'agenzia come immobili di qualità.

La commissione di valutazione, che si riunisce presso le Camere di Commercio dopo aver esaminato la documentazione richiesta, rilascia il marchio Ospitalità Italiana.

Il riconoscimento del marchio Ospitalità Italiana alle agenzie è subordinato all'ottenimento di **150/200** punti della scheda di valutazione delle agenzie ed all'offerta di almeno un immobile che soddisfi i requisiti della suddetta scheda tecnica.

REQUISITI

1. COMUNICAZIONE - INFORMAZIONI AL CLIENTE

- 1.1 L'agenzia dispone di un sito web che contiene informazioni utili al suo contatto/raggiungimento, informazioni sui servizi offerti sia in italiano che in inglese e/o nella lingua della clientela principale
- 1.2 L'agenzia fornisce indicazioni chiare e complete sugli immobili (brochure, foto, planimetrie) in merito a: tipologia, ubicazione/posizione, prezzo e disponibilità temporale, metrature e composizione compresi posti letto nelle camere ed aggiuntivi, dotazioni, accettazione animali domestici, gestione utenze e manutenzioni
- 1.3 L'agenzia gestisce le comunicazioni con la clientela (verbali, telefoniche, scritte o e-mail) in maniera cortese, chiara e tempestiva
- 1.4 Il personale dell'agenzia è professionale, facilmente identificabile, cortese e sorridente ed ha una conoscenza delle lingue adeguata alla tipologia di clientela

2. AGENZIA

- 2.1 L'agenzia è ben visibile, inserita in un ambiente piacevole e curato, si riscontra un'adeguata cura sia della facciata esterna che dell'ingresso
- 2.2 L'immagine complessiva e l'allestimento generale dell'Agenzia risultano piacevoli e curati
- 2.3 L'agenzia è ben illuminata, climatizzata e dà la possibilità di parcheggio alle auto per i propri clienti
- 2.4 Gli ambienti dell'agenzia sono accoglienti e gli arredi in buono stato
- 2.5 Il desk è curato e in ordine

3. ACCOGLIENZA

- 3.1 L'agenzia garantisce un adeguato servizio di accoglienza
- 3.2 Il personale è attento alle esigenze della clientela e ai tempi di attesa
- 3.3 Il personale dispone di badge con nome e ruolo
- 3.4 Vengono fornite attenzioni per il cliente (bigliettini, brochure, penne, caramelle, ecc)
- 3.5 Il personale è competente sulle caratteristiche dei prodotti
- 3.6 Il personale conosce le lingue straniere

4. GESTIONE DEGLI IMMOBILI

- 4.1 L'agenzia raccoglie e mantiene rintracciabile la documentazione inerente le certificazioni di impianti e strutture (impianti elettrici, termici, classe energetica dell'immobile ecc) e la proprietà dell'immobile (passaggi di proprietà, intestazioni, deleghe per la vendita ecc)
- 4.2 L'agenzia offre al cliente garanzie assicurative (incendio, scoppio, eventi atmosferici, ricerca danni, rischio locativo, infortuni degli ospiti) nel rispetto di quanto richiesto dalle normative vigenti

- 4.3 L'agenzia fornisce al cliente un "Regolamento della casa" che definisca regole e buone pratiche e che indichi informazioni e consigli in merito ai vari aspetti legati al soggiorno (elettrodomestici ed altre dotazioni, pulizie, rifiuti, regolamento del condominio ospitante ecc.)
- 4.4 Il logo Ospitalità Italiana può essere esplicitato (sito web dell'agenzia, brochure con elenco delle case, etc) solo per gli immobili che ottengono una valutazione con punteggio pari al 75% del totale

5. SELEZIONE DEGLI IMMOBILI DI QUALITÀ

- 5.1 L'agenzia effettua una valutazione degli immobili applicando l'apposita scheda tecnica
- 5.2 L'agenzia definisce le modalità e i tempi per il controllo della struttura
- 5.3 L'agenzia si impegna a selezionare immobili in grado di rispettare e mantenere i requisiti della scheda tecnica
- 5.4 L'agenzia, ove possibile, predilige gli immobili senza barriere architettoniche (accessibilità)

6. FRUIBILITÀ DEL TERRITORIO

- 6.1 L'agenzia rende disponibili informazioni turistiche e/o logistiche relativamente ai siti d'interesse presenti nella località in cui è situata
- 6.2 L'agenzia fornisce al cliente, ove esistente, materiale cartaceo informativo
- 6.3 L'agenzia fornisce adeguate informazioni sui principali punti informativi del territorio
- 6.4 L'agenzia a conclusione del soggiorno e previo consenso del cliente, gli invia periodicamente informazioni sulle iniziative proposte dal territorio (eventi, sagre, fiere, manifestazioni, etc)

7. CONVENZIONI

- 7.1 L'agenzia offre servizi aggiuntivi, attraverso convenzioni con le imprese del territorio, in relazione alla localizzazione dell'immobile, alla tipologia ed alle esigenze della clientela (attività/impianti sportivi, piscina/bagni marini, centro benessere, palestra, ristoranti, negozi, cinema, biciclette, e altre offerte ludo turistiche etc.)

8. SERVIZI

- 8.1 L'agenzia fornisce il servizio di visita/accompagnamento presso le strutture immobiliari
- 8.2 L'agenzia definisce delle modalità per misurare la soddisfazione dei clienti
- 8.3 L'agenzia gestisce i reclami provenienti dai clienti
- 8.4 L'agenzia definisce un meccanismo di controllo documentato e programmato sull'approccio del personale dell'agenzia nei confronti dei clienti
- 8.5 Sono accettati tutti i principali mezzi di pagamento (bonifici, carte di credito)

9. TRASPARENZA

- 9.1 L'Agenzia dà visione del modello di contratto, esplicitando su richiesta i vari punti, per garantire una totale trasparenza

10. APPROCCIO ECOCOMPATIBILE (non valutato come punteggio)

Misurazione dei criteri base del marchio Ecolabel Europeo

- 10.1 limitazione al consumo delle risorse naturali (consumi energetici ed idrici);
- 10.2 riduzione della produzione di rifiuti (raccolta differenziata);
- 10.3 promozione di comportamenti eco compatibili, quali la segnalazione di guasti e perdite;
- 10.4 informazioni su comportamenti sostenibili, nel rispetto dell'ambiente, come l'uso di mezzi di trasporto alternativi ecc.

Scheda tecnica per le **Seconde Case di qualità**

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente specifica, predisposta dall'Istituto Nazionale per le Ricerche Turistiche – Unioncamere – in collaborazione con le Associazioni di categoria, riporta i requisiti che le unità abitative ad uso turistico (seconde case) devono soddisfare per essere di qualità, previa valutazione da parte delle agenzie di intermediazione immobiliare.

DEFINIZIONI

Agenzia di intermediazione immobiliare: è mediatore colui che mette in relazione due o più parti per la conclusione di un affare, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione, di dipendenza o di rappresentanza.

LEGGI DI RIFERIMENTO

- L. 39/1989

- D.M. 452/90: l'art. 3, comma 2, nel precisare la suddivisione del ruolo nelle varie sezioni indica gli agenti immobiliari come “-....- gli agenti che svolgono attività per la conclusione di affari relativi ad immobili ed aziende”.

PREREQUISITI

L'attività di locazione deve essere esercitata nei limiti e nelle forme prescritti dalla legislazione di settore vigente in ambito comunale, regionale, nazionale e comunitario.

ASPETTI VALUTATI e compilati su apposita check list, direttamente dall'agenzia.

I requisiti oggetto di valutazione riguardano i seguenti aspetti relativi agli immobili:

1. Posizione
2. Parcheggio
3. Immobile
4. Cucina/angolo cottura
5. Bagno
6. Offerta ricreativa
7. Approccio ecocompatibile (non valutato come punteggio)

Il logo Ospitalità Italiana può essere esplicitato (sito web dell'agenzia, brochure con elenco delle case, etc) solo per gli immobili che ottengono una valutazione con punteggio pari al 75% del totale.

REQUISITI

1. POSIZIONE

- 1.1 L'immobile è inserito in un ambiente piacevole e curato con un'illuminazione esterna rassicurante
- 1.2 La facciata esterna, gli infissi, i serramenti e le ringhiere sono curati e ben tenuti

2. PARCHEGGIO

Esiste la possibilità di parcheggiare le auto nei pressi dell'immobile

3. IMMOBILE

- 3.1 Le tinteggiature e i rivestimenti dei locali sono ben mantenuti
- 3.2 L'illuminazione è garantita da punti luce in numero sufficiente ed opportunamente posizionati
- 3.3 La climatizzazione e il sistema di oscuramento sono efficaci
- 3.4 E' garantito un buon livello di silenziosità
- 3.5 L'aspetto è accogliente, gli arredi sono in buono stato e presentano preferenzialmente elementi caratteristici, i letti sono confortevoli per dimensioni e struttura
- 3.6 Sono garantiti pulizia ed ordine

- 3.7 I copriletti e l'eventuale biancheria sono puliti, preferibilmente coordinati e di buona qualità
- 3.8 Gli impianti elettrici, termici e televisivi devono essere a norma e garantire il corretto funzionamento
- 3.9 E' presente un tavolo per la consumazione dei pasti con sedie in numero pari al numero dei posti letto
- 3.10 Sono presenti preferenzialmente poltrone o divani con posti pari al numero delle persone ospitabili
- 3.11 Sono presenti accessori tali da rendere confortevole ed agevole il soggiorno quali cuscini e coperte di riserva, appendiabiti, aspirapolvere/scopa (con secchio, paletta, straccio per pavimenti, detersivo per piatti/pavimenti/superfici)
- 3.12 E' presente un ferro da stiro o un servizio di lavanderia;
- 3.13 Il televisore è di dimensioni adeguate e ha canali satellitari o digitali
- 3.14 E' presente una postazione fissa o mobile di accesso ad internet
- 3.15 Gli ascensori sono in numero e dimensioni adeguate alla struttura dell'immobile e alla sua capacità ricettiva
- 3.16 Qualora presenti giardino o balcone attrezzato, essi sono curati ed in buono stato
- 3.17 Sono presenti informazioni turistiche e/o logistiche relativamente ai siti d'interesse presenti nella località in cui è situato l'immobile

4. CUCINA/ANGOLO COTTURA

- 4.1 Il locale adibito a cucina è collocato in una posizione facilmente accessibile, ben tenuto e dotato di arredamenti curati, è in buono stato, confortevoli ed adeguati rispetto al numero di occupanti; è climatizzato ed illuminato in maniera da creare un'atmosfera piacevole
- 4.2 L'angolo/locale cottura è dotato di cucina con propria alimentazione, piastre o fuochi, frigorifero, lavello con scolapiatti, zuccheriera/saliera, caffettiera, scolapasta, mestoli, insalatiera, apriscatole, apribottiglie/cavatappi, spremiagrumi, grattugia, pattumiera, bricco per il latte, adattatore elettrico universale e tutto quanto possa rendere confortevole il soggiorno, funzionanti, puliti ed in buono stato
- 4.3 L'angolo/locale cottura è dotato di batteria da cucina, coltelli da cucina, servizio di piatti, posate e bicchieri completi almeno dei pezzi base ed in numero adeguato ai posti letto