



COMUNE DI TRENTO

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELL'OSTELLO DELLA GIOVENTÙ "GIOVANE EUROPA" - TRENTO



Via Torre Vanga nr. 9 - 38122 Trento  
Tel. 0461-263484  
info@gayaproject.it - www.gayaproject.it  
www.comune.trento.it - www.trentogiovani.it  
cultura.comune.tn@cert.legalmail.it



PUBBLICAZIONE A CURA DEL:

**COMUNE DI TRENTO**

Servizio Cultura, Turismo e Politiche Giovanili  
Ufficio Turismo

Via Belenzani n. 19 - 38122 Trento

Tel.: 0461- 884169 - Fax: 0461-884153

e-mail: [cultura.comune.tn@cert.legalmail.it](mailto:cultura.comune.tn@cert.legalmail.it)

[www.comune.trento.it](http://www.comune.trento.it)

[www.trentogiovani.it](http://www.trentogiovani.it)

# INDICE

Brevi cenni storico-culturali della città di Trento  
Peculiarità dell'offerta turistica

## PREMESSA

1. Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi
2. I principi fondamentali
3. I nostri obiettivi

## IL SERVIZIO DI OSPITALITÀ DELL'OSTELLO GIOVANE EUROPA

1. Chi svolge il servizio
2. Chi può accedere al servizio
3. Sicurezza in Ostello
4. Caratteristiche della struttura
  - 4.1 Caratteristiche strutturali per l'accessibilità all'Ostello da parte di utenti diversamente abili
  - 4.2 Camere
  - 4.3 Bagni
  - 4.4 Sala da pranzo
5. Prenotazione e pagamento del soggiorno
  - 5.1 Richiesta di prenotazione
  - 5.2 Conferma della prenotazione
  - 5.3 Gruppi e scolaresche (superiori a 10 persone)
  - 5.4 Modalità di pagamento del soggiorno
6. Tipologia del servizio offerto e modalità di svolgimento
  - 6.1 Servizio di accoglienza
  - 6.2 Registrazione clienti
  - 6.3 Modalità di assegnazione del posto letto
  - 6.4 Check-in/Check-out
  - 6.5 Utilizzo della chiave magnetica



- 6.6 Periodo di permanenza
- 6.7 Pulizia camere
- 6.8 Servizio di Ristorazione
- 7. Diritti e Doveri del cliente durante il soggiorno
- 8. Recesso dal contratto e modalità di rimborso del servizio
  - 8.1 Inadempienza del gestore
  - 8.2 Inadempienza del cliente

## **STANDARD DI QUALITÀ**

1. Indicatori di prestazione del servizio
2. Modalità di riconoscimento del disservizio

## **L'ASCOLTO DEGLI UTENTI**

1. Valutazione del servizio
2. Reclami, suggerimenti e segnalazioni utili
3. Tutela degli utenti rispetto al trattamento dei dati personali
4. Recapiti utili e orari da ricordare

## **SCHEDE ALLEGATE**

- Politica ambientale
- Politica tariffaria (tariffe in vigore)
- Ulteriori servizi offerti
- Questionario di gradimento
- Modulo segnalazioni/suggerimenti/reclami
- Cartina città



## Brevi cenni storico-culturali della città di Trento

Fondata dagli antichi Romani nel I sec a.C., l'antica Tridentum deriva il nome dai tre colli (Sant'Agata, San Rocco, Verruca) che circondano la città, la cui disposizione suggerisce la forma di un tridente. Trento era un importante snodo viario per la presenza nel suo territorio della Via Claudia Augusta, principale via militare che collegava l'area germanica con il bacino mediterraneo. Dal 1027 al 1803 fu sede di un importante Principato vescovile. La città conobbe il suo periodo d'oro all'inizio del XVI secolo: il Principe Vescovo Bernardo Cles, uomo politico, cardinale, studioso e mecenate, si impegnò in una generale ristrutturazione della città in chiave rinascimentale, che caratterizza ancora oggi le strade del centro storico. Tra il 1545 e il 1563 Trento fu sede del Concilio che avviò la Controriforma. In quegli anni la città divenne una vera e propria capitale europea con corti e delegazioni da tutta la Cristianità. Numerose le testimonianze di questo grande avvenimento ospitate presso il Museo



Foto di A. M. Fantelli

Diocesano Tridentino, uno dei primi musei d'Italia, e il Castello del Buonconsiglio. Negli anni a cavallo tra Settecento e Ottocento la città passò prima ai francesi e poi agli Asburgo. A metà dell'Ottocento venne costruita la nuova ferrovia del Brennero che fece deviare il fiume Adige nell'attuale corso. Trento divenne italiana solo dopo la prima guerra mondiale (1918). Nel 1947 l'Assemblea costituente istituì la Regione autonoma a statuto speciale Trentino-Alto Adige. Oggi, capoluogo amministrativo, sede di università e istituti di ricerca, ricca di iniziative culturali e spettacoli, Trento è "destinazione turistica culturale di frontiera", ponte tra l'Italia e l'Europa, tra tradizione e innovazione.

## **Peculiarità dell'offerta turistica**

Il Piano di politica turistica, adottato dal Comune di Trento a settembre 2009, individua fra i principali prodotti distintivi della propria offerta turistica il binomio arte-cultura, accanto ad altri altrettanto qualificanti e



Muse - Archivio Muse - foto Hufton&Crow

attrattivi quali la natura, lo sport e l'enogastronomia.

Tra il variegato patrimonio storico artistico che attraversa i secoli, le vestigia romane di Porta Veronensis e il vasto spazio archeologico del SASS, la grandiosità medievale del Castello del Buonconsiglio, le mura di Piazza Fiera e della Cattedrale di San Vigilio e i bei palazzi affrescati di epoca rinascimentale del centro storico. Trento si apre tuttavia anche alla cultura moderna e contemporanea attraverso la nuova sede del MUSE – il Museo delle Scienze inaugurato nel 2013 su progetto di Renzo Piano.

Per gli amanti della vacanza attiva il Monte Bondone - situato a pochi minuti da Trento - offre fantastiche opportunità per una vacanza sulla neve davvero speciale. Sede della prestigiosa edizione della Winter Universiade 2013, offre una ski area di 70 ettari con 20 chilometri di piste molto ampie ed un sistema di innevamento programmato integrale. Degna di nota è la "Gran Pista" che, con i suoi 800 e oltre metri di dislivello, figura nel ranking delle migliori 100 piste da sci del mondo.

Ricco è anche il patrimonio enogastronomico locale: nel territorio d'ambito numerose cantine e distillerie vocate soprattutto allo spumante Trento D.O.C. Metodo Classico, alla grappa ed al vino santo Trentino D.O.C. (presidio Slowfood) offrono svariate opportunità di degustazioni, assieme alla Casa dei Prodotti Trentini situata all'interno del cinquecentesco Palazzo Roccabruna di Trento.

Foto di S. Cargnoni



## PREMESSA

### 1. Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi dell'Ostello della Gioventù di Trento è il documento con il quale l'Amministrazione comunale illustra e rende espliciti i criteri e i principi ispiratori in base ai quali viene svolto il servizio di accoglienza e di ospitalità presso l'Ostello. Finalità della carta è agevolare l'utente nella conoscenza delle modalità di svolgimento della gestione e nell'uso corretto del servizio.

La Carta descrive i servizi offerti dall'Ostello al fine di favorire un rapporto diretto tra il servizio offerto e i propri utenti nell'ambito:

- della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che contiene le Linee guida per la realizzazione della Carta – quali l'introduzione di standard di qualità, verifica del loro rispetto e il monitoraggio del grado di soddisfazione dei suoi utenti;
- della Direttiva emanata dal Ministro della Funzione pubblica del 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- della Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica – Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione – del 20.12.2006 in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo;
- della Deliberazione nr. 3/2012 della Commissione per la Valutazione della Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche "linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

La presente Carta della Qualità dei Servizi si compone di:

1. una parte contenente la descrizione del servizio di ospitalità, con validità pluriennale;
2. una parte composta da schede riportanti dati ed informazioni che possono variare periodicamente e che saranno aggiornate on line dopo ogni loro variazione. In particolare le schede riguardano:
  - Politica ambientale;
  - Politica tariffaria (tariffe in vigore);
  - Ulteriori servizi offerti;
  - Questionario di gradimento;
  - Risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti;



- Modulo segnalazioni/suggerimenti/reclami;
- Cartina città.

La Carta della Qualità dei Servizi dell'Ostello della Gioventù di Trento è stata predisposta dal Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili, d'intesa con il gestore e a seguito di focus group con il personale della struttura.

## 2. I principi fondamentali

Il Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili - Ufficio Turismo, con la redazione della Carta della Qualità dei Servizi, intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e, in osservanza della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, vuole impegnarsi nel rispettare e nel far rispettare al gestore i principi generali, che sono riferimento



Foto di L. Decarli

imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici:

- accessibilità, eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta: come garanzia d'accesso alla struttura e alla fruizione del servizio, nel rispetto delle diversità di sesso, età, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, adottando tutte le opportune iniziative per rispondere alle esigenze degli utenti;
- partecipazione e trasparenza: come garanzia di una chiara e completa informazione all'utenza sia sulle modalità di gestione che sull'accesso al servizio e una presa in carico di eventuali suggerimenti, segnalazioni, proposte formulate dagli utenti al fine di rendere il servizio sempre più funzionale alle esigenze dei clienti;
- continuità: come garanzia di regolare erogazione del servizio nell'arco di tutto l'anno;

- tempestività, efficienza ed efficacia: come garanzia di una gestione del servizio basata sulla ottimizzazione nel consumo delle risorse, impegnandosi a migliorare continuamente la gestione, adottando soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare l'accesso alla struttura e assicurare condizioni di igiene ottimali, sicurezza della struttura, cortesia e rispetto degli utenti.

### 3. I nostri obiettivi

Con la realizzazione dell'Ostello della Gioventù, l'Amministrazione comunale ha voluto contribuire in maniera importante allo sviluppo turistico della città di Trento e alla crescente domanda dei giovani di un turismo sociale, inteso come desiderio di organizzare la propria vacanza per creare occasioni di arricchimento culturale e soddisfare il bisogno di favorire legami sociali. Nel promuovere questo tipo di vacanza, l'ente pubblico favorisce non solo la tutela del patrimonio storico, culturale e ambientale, ma anche la soddisfazione dell'utente/consumatore attraverso le sue strutture ricettive, elemento determinante per il ritorno del turista.

L'Ostello di Trento quindi è una struttura ricettiva in grado di:

- creare coesione sociale: garantendo l'accesso a tutti, senza disuguaglianze e senza possibilità di esclusione a causa della propria cultura, delle proprie capacità fisiche ridotte o della propria disponibilità economica;
- migliorare la conoscenza reciproca fra i popoli, consolidare e



Archivio E. Fait - foto di L. Tonina

sviluppare la solidarietà fra le genti, rafforzare i valori della convivenza civile contribuendo a migliorare le proprie conoscenze culturali;

- promuovere il miglioramento presente e futuro dell'ambiente di vita, in considerazione della peculiare attenzione rivolta alla tutela del territorio e dell'ambiente;
- favorire l'incontro del viaggiatore con la cultura e la storia dei luoghi di destinazione.

Il miglioramento della qualità delle strutture ricettive è una delle azioni strategiche del Piano di Politica Turistica del Comune e mira ad aumentare la loro competitività e a rafforzare l'immagine di una città ospitale, accogliente e rispettosa dell'ambiente, incidendo altresì positivamente

sull'economia del territorio. Tale miglioramento continuo, riferito anche al servizio offerto, viene perseguito attraverso:

- una chiara e trasparente politica tariffaria;
- il rigoroso controllo sullo svolgimento del servizio e sugli standard di qualità attraverso periodiche visite ispettive;
- il coinvolgimento degli utenti attraverso la somministrazione di questionari di gradimento;
- la riduzione dell'impatto ambientale della struttura ricettiva attraverso una gestione consapevole e attenta all'ambiente;
- l'ascolto del gestore dell'Ostello sulle criticità nello svolgimento del servizio e la presa in carico di eventuali interventi in capo all'Amministrazione comunale.



Foto di L. Decarli

# IL SERVIZIO DI OSPITALITÀ DELL'OSTELLO GIOVANE EUROPA

## 1. Chi svolge il servizio

Il servizio di ospitalità all'Ostello è affidato ad un soggetto imprenditoriale scelto con gara pubblica.

Il soggetto gestore è l'unico responsabile del corretto svolgimento del servizio offerto. Esso organizza il servizio di accoglienza e ospitalità provvedendo con proprio personale e svolge tutte le operazioni necessarie per assicurare il funzionamento della struttura e la soddisfazione dell'utenza.

I servizi offerti dall'Ostello della Gioventù di Trento vengono svolti nel rispetto della Legge Provinciale 15 maggio 2002 n. 7 "Disciplina degli esercizi alberghieri ed extra-alberghieri e promozione della qualità della ricettività turistica" e successive modifiche e del relativo regolamento di attuazione approvato con Decreto del Presidente della Provincia 25 settembre 2003, n. 28-149/Leg..

Con l'acquisizione del Marchio Europeo Ecolabel (in data 18 aprile 2013), il gestore si è inoltre impegnato a svolgere il servizio di ospitalità nel rispetto della politica ambientale.



## 2. Chi può accedere al servizio

Per accedere all'Ostello per la Gioventù di Trento non è previsto alcun tesseramento.

Possono usufruire del servizio:

- tutti i turisti, prioritariamente i giovani e i loro accompagnatori e le famiglie senza discriminazione di alcun tipo;

- le persone con disabilità, grazie all'accessibilità della struttura, possono fruire del servizio nel rispetto dei principi di non discriminazione, pari opportunità e partecipazione alla vita collettiva;
- gli animali sono ammessi se regolarmente vaccinati. Restano in stanza con il padrone solo se sono disponibili stanze ad uso singola.

### 3. Sicurezza in Ostello

Allo scopo di tutelare l'ospite sotto l'aspetto della sicurezza, il gestore adotta alcune procedure nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy:

- registrazione del cliente attraverso l'identificazione della persona tramite idoneo documento di identità;
- consegna della chiave magnetica da utilizzare per accedere alla stanza sulla quale vengono registrati gli accessi alla struttura identificando la persona;
- videosorveglianza degli accessi e delle aree comuni con la registrazione delle immagini in un database di sola consultazione da parte del gestore e delle Forze dell'Ordine.

### 4. Caratteristiche della struttura

L'Ostello della Gioventù di Trento è situato nelle immediate vicinanze della stazione ferroviaria e del centro storico (a 300 m. dalla stazione dei treni e 400 m. da Piazza Duomo).

La struttura ha le seguenti caratteristiche fondamentali:

- categoria: standard
- ricettività: 100 posti letto – 32 stanze (8 singole, 4 doppie, 6 a 3 posti letto, 8 a 4 posti letto, 2 a 5 posti letto e 4 a 6 posti letto);
- l'organizzazione degli spazi è su cinque piani fuori terra e un piano interrato. Al piano terra sono ubicati: l'atrio, l'ufficio informazioni, la reception, il deposito bagagli, la lavanderia



per uso degli ospiti, la sala televisione, la sala da pranzo e la sala lettura. Ai piani primo, secondo, terzo e sottotetto sono ubicate le stanze da letto con relativi servizi igienici. Al piano interrato sono ubicati la lavanderia ad uso interno, spogliatoi, depositi, dispense e celle per la conservazione.

#### **4.1 Caratteristiche strutturali per l'accessibilità all'Ostello da parte di utenti diversamente abili**

L'accesso all'Ostello è garantito da una rampa di accesso larga 1,40 m. e lunga 10 m. con una pendenza del 7%. La porta esterna ha un'apertura manuale verso l'esterno, con larghezza di 1,25 m. Al piano terra è presente un bagno con accesso anche per disabili (apertura porta 0,90 m., dimensioni interne 2,00 x 2,00 m.).

Quattro stanze sono dotate di bagno completamente sbarrierato (con lavandino, wc e doccia senza box doccia) e sono concesse all'utente con disabilità ad uso esclusivo. L'accesso ai piani superiori è garantito da un ascensore con apertura porta di 0,94 m., dimensioni interne 1,15 m. x 1,40 m. la cui chiamata viene effettuata tramite telecomando (pulsanti esterni posizionati all'altezza di 1,39 m.).



#### **4.2 Camere**

Ogni stanza è dotata di bagno privato. Il riscaldamento nelle camere è controllato e mai superiore a 18° in notturna e 20° in diurna nel periodo invernale (nel rispetto della politica del Marchio Ecolabel adottata dall'Ostello).

Ogni posto letto (contrassegnato da un numero) si compone di una base (a una

piazza e mezza o con struttura a castello) con doghe in legno, un materasso con coprimaterasso, cuscino con copricuscino e una coperta. Le lenzuola, comprese nel costo del posto letto, vengono consegnate alla reception al momento dell'arrivo. Ad ogni posto letto è assegnato un armadietto con struttura in metallo (eventuale lucchetto può essere acquistato al distributore automatico presente al piano terra). Tutte le stanze multiple sono in condivisione; è possibile comunque chiedere una stanza ad uso esclusivo nel caso in cui vi siano gruppi, scolaresche, famiglie o altre situazioni valutate di volta in volta dall'operatore di reception.

In ogni stanza è esposta la politica ambientale adottata dall'Ostello per indurre l'utente a tenere un comportamento rispettoso della normativa europea riguardante il Marchio Ecolabel (per approfondimenti vedi scheda "Politica Ambientale").



### 4.3 Bagni



Ogni stanza è dotata di un bagno privato, con lavandino, wc e doccia con soffione antivandalo, diffusore a getto fisso e box doccia. La temperatura dell'acqua delle docce è controllata nel rispetto della politica ambientale adottata dall'Ostello.

### 4.4 Sala da pranzo

Al piano terra vi è la sala da pranzo con una disponibilità di circa 100 posti a sedere. Nella stessa sono presenti distributori

di bevande fredde, calde e snack 24 ore al giorno. In essa vengono servite le colazioni, eventuali pranzi e le cene (questi ultimi solo per gruppi prenotati). La sala può ospitare anche gruppi o scolaresche per la consumazione del pranzo al sacco (servizio a pagamento e solo su prenotazione – vedi scheda “Ulteriori servizi offerti”).



## 5. Prenotazione e pagamento del soggiorno

### 5.1 Richiesta di prenotazione

La prenotazione di uno o più posti letto all’Ostello può essere effettuata:

- di persona direttamente alla struttura;
- tramite mail: [trento@gayaproject.it](mailto:trento@gayaproject.it);
- direttamente dal sito: [www.gayaproject.it](http://www.gayaproject.it) – page “Giovane Europa”, con l’indicazione del numero di posti letto, la tipologia di camera (stanza multipla in condivisione, stanza ad uso esclusivo, stanza famiglia, ecc.), il giorno di arrivo e il giorno di partenza, esigenze particolari (stanza per disabili), il servizio richiesto (il tipo di colazione - base o rafforzata - eventuale servizio di ristorazione riservato ai gruppi con un minimo di 20 persone, parcheggio biciclette o moto) nonché l’eventuale presenza di animali.

A seguito della richiesta il gestore formulerà un preventivo con l’indicazione delle modalità di pagamento per la conferma della prenotazione.

### 5.2 Conferma della prenotazione

La prenotazione è confermata dal gestore dietro accettazione delle



informative inviate tramite mail e, se richiesto, la presentazione del documento comprovante l'avvenuto pagamento del soggiorno (il versamento è obbligatorio in caso di prenotazione in periodi particolari dell'anno o durante gli eventi più significativi presenti in città).

La prenotazione è garantita fino alle 18.00 del giorno previsto d'arrivo. Dopo tale orario la prenotazione è annullata, salvo accordo con il gestore.

### **5.3 Gruppi e scolaresche (superiori a 10 persone)**

Per i gruppi con più di 10 persone è obbligatoria la prenotazione in forma scritta almeno 30 giorni prima dall'arrivo degli ospiti. Entro 7 giorni dall'arrivo, il responsabile del gruppo dovrà comunicare il numero definitivo degli alloggiati indicando nome, cognome, sesso, nazionalità, luogo e data di nascita.



Archivio E. Fait - foto di L. Tonina

Il gestore confermerà la prenotazione definendo la disposizione delle stanze e l'importo totale del soggiorno. Il pagamento dovrà essere effettuato almeno il giorno precedente l'arrivo utilizzando il bonifico bancario.

Nel caso il gruppo subisca riduzioni o aumenti fino al 10% del totale, non viene applicata alcuna penale ma tale variazione potrà comportare una nuova disposizione delle camere e, di conseguenza, una modifica dell'importo finale del soggiorno.

Se la riduzione del gruppo supera il 10%, non è previsto alcun rimborso se non in presenza di certificato medico comunicato entro le ore 10.00 del giorno di arrivo (tramite telefono, fax, mail) e inviato in originale il prima possibile.



Foto di L. Decarli

## 5.4 Modalità di pagamento del soggiorno

Il pagamento deve essere effettuato tramite moneta elettronica in caso di transazioni superiori a Euro 990,00 (sono accettate tutte le carte di pagamento elettronico). Per importi minori è consentito anche il pagamento in contanti (non vengono accettati assegni e moneta estera) o bonifici bancari.

Al momento del pagamento è possibile richiedere la fattura (se in possesso di partita IVA), lo scontrino parlante (con inserimento del codice fiscale) o scontrino fiscale normale da tenere sempre con sé in caso di controllo da parte del personale dell'Ostello e/o delle Forze dell'Ordine.

## 6. Tipologia del servizio offerto e modalità di svolgimento

L'apertura dell'Ostello è garantita tutto l'anno (con esclusione delle festività o altre occasioni programmate in cui l'Ostello è chiuso).

### 6.1 Servizio di accoglienza

Il servizio di ricevimento è posto al piano terra con orario 14.00 – 22.00.

Il check-out viene eseguito dalle ore 6.30 alle ore 10.00.

Alla reception è presente personale plurilingue (almeno 2 lingue) in grado di dare al cliente le informazioni legate alla propria vacanza.

## 6.2 Registrazione dei clienti



Il servizio di accoglienza inizia con la registrazione del cliente (attraverso la presa visione della carta d'identità o il passaporto) durante il check-in e la consegna della chiave della camera. Con la registrazione il cliente acconsente che i propri dati personali siano inviati ai rispettivi uffici di Pubblica Sicurezza (così come prevede la normativa vigente).

I minori dai 15 ai 18 anni non compiuti, non accompagnati, oltre al documento d'identità devono presentare un'autorizzazione firmata dai genitori (o di chi ne ha la patria potestà) accompagnata da copia della carta d'identità del genitore che ha firmato l'autorizzazione.

In ogni modo i minori accompagnati da persone che non hanno la patria potestà devono esibire l'autorizzazione di chi ne è titolare oltre al documento d'identità del minore.

## 6.3 Modalità di assegnazione del posto letto

L'assegnazione del posto letto in una delle camere disponibili è effettuata dalla reception (è possibile visionare la camera prima di prenderne l'effettivo possesso). Al momento dell'assegnazione viene data l'indicazione della camera con il numero del posto letto che non può essere cambiato con altri



posti letto liberi presenti nella camera. È possibile prenotare una camera con più letti ad uso singola solo se vi è disponibilità e dopo valutazione dell'operatore di reception.

Nel caso in cui vi sia un ultimo posto letto a disposizione, l'assegnazione verrà effettuata all'ospite più giovane o alla persona più in difficoltà.

## 6.4 Check-in/Check-out

Il cliente ha diritto di prendere possesso del proprio posto letto o della camera assegnata dalle ore 14.00 del giorno di arrivo e di utilizzarlo fino alle ore 10.00 del giorno di partenza. Dopo tale orario la stanza deve essere lasciata libera da persone e bagagli.

## 6.5 Utilizzo della chiave magnetica

L'accesso alla stanza è consentito attraverso l'uso di una chiave magnetica per la quale viene richiesta una cauzione all'atto della consegna. La chiave magnetica registra tutti gli ingressi e le uscite della persona dalla struttura garantendo in questo modo la sicurezza. La stessa deve essere restituita al termine del soggiorno e dà diritto alla restituzione della cauzione. La cauzione della chiave non verrà restituita nel caso in cui:

- non sia stato rispettato l'orario del check-out;
- la chiave venga restituita danneggiata o venga smarrita.

Eventuale richiesta di duplicato comporterà il versamento di una nuova cauzione.

Durante il soggiorno è importante che l'ospite porti sempre con sé la chiave, lo scontrino fiscale o il documento equipollente per dimostrare il legittimo soggiorno.



## 6.6 Periodo di permanenza

La permanenza standard in Ostello è di tre giorni. È possibile pernottare per periodi più lunghi o più brevi concordandoli con il gestore. Il soggiorno può essere prolungato anche all'ultimo momento solo nel caso in cui vi siano posti liberi (l'ospite già presente in Ostello non ha diritto di precedenza sul posto letto assegnato).

## 6.7 Pulizia camere

Il servizio di pulizia delle camere è effettuato una volta al giorno dopo le ore 10.00 e solo nel caso in cui la stanza sia libera, diversamente la pulizia non verrà eseguita. Il personale addetto alla pulizia delle camere ha il compito di pulire i bagni e la camera. Non effettua il riassetto del letto e il cambio delle lenzuola. Le lenzuola sono fornite all'ospite al momento del check-in.

Il cambio delle lenzuola viene effettuato direttamente dall'ospite a cadenza settimanale, salvo particolari necessità sanitarie. A fine soggiorno le lenzuola devono essere tolte dal letto e depositate nell'apposito contenitore presente al piano terra.



## 6.8 Servizio di Ristorazione



Il Servizio di Ristorazione comprende colazione (prevista per tutti gli ospiti) e pranzo e cena serviti solo su prenotazione ai gruppi (minimo 20 persone).

La colazione: è servita dalle ore 7.00 alle ore 9.00 e si accede solo previa

presentazione del tagliandino consegnato al momento del check-in.

La colazione (non a buffet) può essere di due tipi:

- colazione base (compresa nel costo di pernottamento) composta da pane, burro, marmellata, caffelatte o the (con utilizzo di prodotti sfusi);
- colazione "rinforzata" (a pagamento) composta da 2 panini, burro, marmellata, cereali, yogurt, prosciutto, formaggio, un bicchiere di succo d'arancia, caffelatte, the o latte (con prodotti sfusi).

Il pranzo: è servito dalle ore 11.30 alle ore 14.30 (solo per gruppi e su prenotazione da effettuarsi almeno 24 ore prima).

La cena: è servita dalle ore 18.30 alle ore 21.30 (solo per gruppi e su prenotazione da effettuarsi almeno 24 ore prima).

## 7. Diritti e doveri del cliente durante il soggiorno

Il cliente ha diritto ad essere ospitato dal gestore nell'Ostello, salvo il caso di:

- esaurimento della disponibilità di posti letto;
- mancata presentazione dei documenti;
- rifiuto a corrispondere il prezzo pattuito;
- mancato rispetto delle regole comportamentali inserite nella presente Carta della Qualità dei Servizi.

Per poter garantire a chi decide di soggiornare all'Ostello di usufruire di una vacanza tranquilla in un clima di serena convivenza con qualsiasi persona di nazionalità, ceto sociale o caratteristiche



Foto di L. Decarli

fisiche diverse, si ritiene indispensabile il rispetto delle seguenti regole:

- non fumare in tutta la struttura, comprese le pertinenze: quindi anche nelle terrazze e nel parcheggio è assolutamente vietato fumare o utilizzare sigarette elettroniche;
- non ospitare persone in camera non registrate alla reception;
- rispettare gli altri che condividono la stanza o i luoghi comuni limitando l'uso di tutte le apparecchiature compresi cellulari, I-pad, PC o altro. Non vi è un orario di rientro serale, ma è importante che avvenga nel rispetto degli ospiti presenti in Ostello. Il silenzio deve essere rispettato dalle ore 12.00 alle 15.00 e dalle 23.00 alle 8.00. Nel caso in cui vi sia un principio di malattia, ogni utente dovrà comunicarlo al gestore. Se la malattia determina l'interruzione del pernottamento è possibile ottenere il rimborso delle notti non usufruite presentando un certificato medico entro le ore 10.00 del giorno di partenza.
- tenere un comportamento rispettoso della politica ambientale: secondo le indicazioni riportate nella scheda "Politica Ambientale" allegate alla presente Carta della Qualità dei Servizi;
- utilizzare l'ascensore secondo le indicazioni dettate dal gestore: l'utilizzo è consentito solo per accedere ai piani superiori alla reception



Foto di L. Decarli

dove sono presenti le camere. I bambini con età inferiore a 12 anni devono usare l'ascensore in presenza di un maggiorenne.

## 8. Recesso dal contratto e modalità di rimborso del servizio

### 8.1 Inadempienza del gestore

Se il gestore è inadempiente (indisponibilità della camera prenotata o il servizio non corrisponde a quello indicato all'atto della prenotazione, ecc...) il cliente ha diritto ad ottenere una sistemazione in un'altra struttura di categoria equivalente o superiore all'Ostello, allo stesso prezzo pattuito all'atto della prenotazione.

Nel caso in cui il servizio fruito non risulti conforme alle indicazioni dettate nel presente documento o gli standard di qualità non corrispondano alle informazioni indicate nella presente Carta della Qualità dei Servizi, ogni cliente ha la possibilità di segnalarlo al gestore o all'Amministrazione comunale secondo le modalità contenute nella parte relativa all' "Ascolto degli utenti".

Il gestore non risponde in caso di furti o danneggiamento di bagagli, apparecchiature o oggetti personali lasciati incustoditi nella propria camera o nelle zone comuni.

### 8.2 Inadempienza del cliente

Nel caso in cui il cliente risulti inadempiente nella corretta gestione del contratto relativo al proprio soggiorno o non rispetti le regole

Foto di L. Decarli





comportamentali indicate nella presente Carta, possono essere adottati i seguenti provvedimenti:

- Il posto letto non viene assegnato: nel caso in cui il cliente non avvisi del proprio ritardo entro le ore 18.00 del giorno di inizio del soggiorno e non si presenti.
- L'importo versato in anticipo non viene restituito:
  - nel caso in cui la volontà di recedere dal contratto non sia stata comunicata entro i 7 giorni precedenti la data prevista per l'arrivo in Ostello;
  - in caso di disdetta per malattia e mancato invio del relativo certificato medico entro le ore 14.00 del giorno previsto per l'arrivo.
- Allontanamento dalla struttura: nel caso in cui, nonostante i richiami verbali, non vengano rispettate le indicazioni comportamentali contenute nella presente Carta della Qualità dei Servizi.
- Applicazione di sanzioni pecuniarie: in caso di mancato rispetto del divieto di fumo. La sanzione amministrativa va da un minimo di euro 27,50 ad un massimo di euro 275,00. La sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna incinta, di lattanti o di bambini fino a 12 anni.
- Obbligo di pagare una notte in più: nel caso in cui il posto letto assegnato non venga liberato entro le ore 10.00 del giorno di partenza.
- Mancata restituzione degli effetti personali: nel caso in cui il posto letto non venga liberato dagli effetti personali e sia prenotato da un altro cliente, questi saranno conservati dal gestore per un massimo di 72 ore. Successivamente saranno dismessi.
- Rimborso dei danni arrecati alla struttura, alle attrezzature o agli impianti: nel caso in cui il danno alla stanza, agli arredi, alle attrezzature, agli impianti, etc. sia riconducibile al comportamento scorretto dell'ospite.



# STANDARD DI QUALITÀ

## 1. Indicatori di prestazione del servizio

Per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il corretto e costante mantenimento da parte dell'Amministrazione comunale, sono stati identificati i seguenti indicatori, riferiti alle principali prestazioni che riguardano complessivamente la gestione della struttura.

Qualora gli utenti rilevino il mancato rispetto di uno standard di qualità segnalato al gestore ma non risolto, gli stessi possono presentare reclamo e chiedere all'Ufficio Turismo del Comune di Trento (nei casi previsti) il riconoscimento del disservizio e di ricevere, a seconda della disponibilità:

- un soggiorno (notte e colazione) gratuito della durata di un giorno;
- rivista promozionale della città;
- gadget.

Fattore di qualità	Descrizione dell'indicatore	Valore indicatore standard	Riconoscimento disservizio
<b>Accessibilità</b>			
Localizzazione della struttura	Posizione in centro storico e nelle immediate vicinanze della stazione dei treni/autocorriere e autobus	Vicino alla stazione dei treni e delle autocorriere a pochi passi da Piazza Duomo	NO
Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità	% struttura accessibile a soggetti diversamente abili	100%	Sì
<b>Tempestività</b>			
Garanzia di ricevimento della domanda di prenotazione e di evasione della richiesta	Tempo massimo intercorrente tra la data di ricezione della domanda e la data di risposta	3 giorni dal ricevimento della richiesta (ad esclusione delle festività o di altre occasioni programmate in cui l'Ostello è chiuso)	Sì

Precisione e affidabilità	Disponibilità della stanza concordata	Consegna della stanza al momento dell'arrivo purché nell'orario di check-in	Sì
	% di risposta motivata a tutti i reclami entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento	100%	Sì
	% massima annua di utenti che presentano in forma scritta reclami giustificati rispetto alla totalità dei clienti	1%	NO
<b>Continuità</b>			
Erogazione del servizio	Apertura giornaliera del servizio di accoglienza agli orari indicati	Dalle ore 14.00 alle ore 22.00 (ad eccezione delle festività o altre occasioni programmate di chiusura)	Sì
Garanzia nella continuità del servizio erogato	Giorni di apertura dell'Ostello	360 giorni all'anno (ad eccezione delle festività o altre occasioni programmate di chiusura)	NO
Disponibilità e continuità del servizio	% di risposta via mail a tutte le richieste di informazioni entro 3 giorni dal ricevimento (ad esclusione delle festività o di altre occasioni programmate in cui l'Ostello è chiuso)	100%	Sì
<b>Efficienza/Sostenibilità ambientale</b>			
Impatto ambientale	% carta igienica, carta per fotocopiatrici e stampanti, detersivi e detergenti certificati ecolabel	100%	NO
	% toner riciclati	100%	NO
	% utilizzo energia elettrica con contratto "Energia Verde"	100%	NO
	% batterie telecomandi dei televisori con tipologia ricaricabile	100%	NO
	% raccolta differenziata	100%	NO
	% di utilizzo del sistema automatico di dosaggio dei detersivi e sanificanti impiegati dal personale per le pulizie dei locali	100%	NO
	% di utilizzo di apparecchiature a vapore acqueo per la disinfezione delle superfici	100%	NO

<b>Trasparenza</b>			
Trasparenza	Aggiornamento on line della carta dei servizi	Almeno biennale	Sì
	Aggiornamento on line delle schede allegate	Almeno biennale	NO
	Aggiornamento on line dei dati rilevati dai questionari raccolti dagli utenti	annuale	NO
	Sopralluoghi da parte dei responsabili del Comune di Trento di verifica della gestione del servizio (risultati on line)	annuale	NO
Accessibilità multicanale	Reperibilità della cartina on line che indica la posizione e la comoda raggiungibilità dell'Ostello nonché i servizi presenti nelle immediate vicinanze	100% dell'utenza	Sì
	Aggiornamento delle informazioni sui servizi erogati dall'Ostello di cui alla presente Carta della Qualità dei Servizi sul sito <a href="http://www.comune.trento.it">www.comune.trento.it</a>	Almeno settimanale	NO
	Aggiornamento delle informazioni sui servizi erogati dall'Ostello di cui alla presente Carta della Qualità della Servizi sul sito <a href="http://www.gayaproject.it">www.gayaproject.it</a>	Almeno settimanale	Sì
<b>Efficacia</b>			
Grado di soddisfazione dell'utenza	Corrispondenza tra la richiesta effettuata e concordata con il gestore e il servizio offerto	100%	NO
	% di gradimento del servizio offerto rilevato tramite questionari	Uguale o maggiore 65% (ovvero "soddisfatto", "più che soddisfatto" e "molto soddisfatto")	NO
	Aggiornamento del grado di soddisfazione dell'utente on line	annuale	NO

## 2. Modalità di riconoscimento del disservizio

Eventuali segnalazioni di disservizi, non risolte direttamente dal gestore, dovranno pervenire in forma scritta al Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili del Comune di Trento entro 5 giorni lavorativi dal verificarsi del disservizio.

Nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità, verificato e riconosciuto dall'Amministrazione comunale per cause imputabili al gestore o al personale dell'Ostello, verrà riconosciuto all'utente un omaggio tra quelli indicati dalla presente Carta della Qualità dei Servizi entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Gli indicatori di qualità proposti valgono per il 2015 e comunque fino alla loro eventuale modificazione.



Foto di L. Decarli

## L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto dei clienti è un impegno di prioritaria importanza per l'Ostello della Gioventù di Trento.

Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio di accoglienza e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i clienti, sono previste diverse forme di ascolto:

- rilevazioni periodiche di soddisfazione per verificare il gradimento del servizio (indagini con questionari, alternate a focus-group);
- analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute;
- verifica del rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta della Qualità dei Servizi.

### 1. La valutazione del servizio

I risultati delle indagini verranno pubblicizzati sulla pagina web del sito del Comune di Trento e riportati nelle schede allegate alla Carta. Le risultanze serviranno inoltre per impostare i piani di miglioramento del servizio.

### 2. Reclami, suggerimenti e segnalazioni utili

L'Amministrazione apprezza e prende in considerazione tutti i **suggerimenti** e le **segnalazioni** che gli utenti vorranno effettuare nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri. Parimenti vengono considerati gli eventuali **reclami** sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza, anche in relazione alla possibilità di ottenere il riconoscimento del disservizio nelle forme previste dalla presente Carta.

Per motivi di chiarezza espositiva si riportano le definizioni che il Comune di Trento attribuisce ai suddetti termini:

- suggerimento: azione del turista diretta a sottoporre all'Amministrazione comunale proposte e pareri per migliorare un servizio;
- segnalazione: azione del turista diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi o malfunzionamenti che ritiene debbano trovare una soluzione;

- reclamo: espressione del turista di un'insoddisfazione per un disservizio riscontrato o per difformità riscontrata rispetto a quanto indicato nella presente Carta della Qualità dei Servizi, rivolta all'Amministrazione comunale, che richiede una risposta e una soluzione.

**Suggerimenti** e **segnalazioni** possono essere effettuati anche in forma anonima attraverso una delle seguenti modalità:

- presentandosi di persona all'URP o al Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili del Comune di Trento e compilando il modulo reperibile nei rispettivi uffici;
- compilando l'apposito "Modulo Segnalazioni/Suggerimenti/Reclami" allegato alla presente Carta della Qualità dei Servizi (scaricabile anche via internet dal sito [www.comune.trento.it](http://www.comune.trento.it), area tematica: Turismo/Mangiare e Dormire/Dormire/Ostello) e inviandolo tramite posta ordinaria, fax o posta certificata all'Ufficio Turismo del Comune di Trento (vedi recapiti pag. 32);
- attraverso il link <http://www.sensorcivico.it/>



I **reclami** invece devono essere formulati in forma precisa per iscritto compilando il modulo di cui sopra, con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato e/o valutare le proposte avanzate. Il modulo dovrà essere sottoscritto e inviato, unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore, esclusivamente tramite posta certificata al Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili del Comune di Trento (vedi recapiti a pag. 32).

Entro 15 giorni lavorativi verrà fornita risposta scritta. Nel caso di particolari richieste che comportino un'approfondita analisi, sarà comunque inviata all'utente una risposta nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi per porre soluzione al problema segnalato.

### 3. Tutela degli utenti rispetto al trattamento dei dati personali

Ai sensi del D.Lgs 196/2003, il Comune di Trento, titolare del trattamento dei dati personali e dei dati particolari relativi agli utenti, ha designato il soggetto gestore quale responsabile del trattamento dei dati che acquisisce in ragione dello svolgimento del servizio.

I dati personali degli utenti non saranno comunicati a terzi (salvo casi eccezionali che riguardino l'incolumità o la sicurezza degli utenti, previa autorizzazione del titolare o, in caso di urgenza, con successiva informativa al titolare).

### 4. Recapiti utili e orari da ricordare

#### **Comune di Trento - Servizio Cultura, Turismo e Politiche giovanili - Ufficio Turismo**

Via Belenzani 19, 38122 Trento

Orario di apertura al pubblico: lunedì - venerdì 8.30-12.00

tel. 0461 884169 - fax 0461 884153

e-mail: [cultura.comune.tn@cert.legalmail.it](mailto:cultura.comune.tn@cert.legalmail.it)

#### **Comune di Trento - Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Via Mancini 2, 38122 Trento

Orario di apertura al pubblico: lunedì - venerdì 9.00-16.30

tel. 0461 884453 – numero verde 800 017 615

fax 0461 884457

e-mail: [comurp@comune.trento.it](mailto:comurp@comune.trento.it)

#### **Azienda per il Turismo Trento, Monte Bondone, Valle dei Laghi – Ufficio Informazioni**

Piazza Dante n. 24, 38122 Trento

Orario di apertura al pubblico: lunedì - domenica 9.00-19.00

tel: 0461 216000

e-mail: [info@discovertrento.it](mailto:info@discovertrento.it)

