Gli strumenti del capitolo 16

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 16.1 · Il registro dei trattamenti di un albergo

Trattamento	Base giuridica	Dati	Conservazione indicativa da decidere
Prenotazioni e soggiorni	Contratto	Anagrafici, contatti, date, preferenze	Tempo necessario dopo il soggiorno, poi anonimizzazione
Fatturazione	Obbligo di legge	Anagrafici, fiscali, importi	Dieci anni
Comunicazione degli alloggiati	Obbligo di legge	Anagrafici, documento	Ricevute per cinque anni
Imposta di soggiorno	Obbligo di legge	Ospiti, notti, esenzioni	Termini del regolamento comunale e dell'accertamento
Esigenze alimentari e di salute	Consenso esplicito	Allergie, esigenze di assistenza	Fino alla partenza, salvo richiesta dell'ospite
Videosorveglianza	Legittimo interesse	Immagini	Pochi giorni, con motivazione
Marketing per posta elettronica ai clienti	Eccezione per servizi analoghi	Posta elettronica	Fino all'opposizione, con revisione periodica
Marketing con consenso	Consenso	Contatti, preferenze	Fino alla revoca, con revisione periodica
Pagamenti	Contratto	Dati di pagamento sostituiti da codici	Secondo il fornitore dei pagamenti

Strumento 16.2 · Le regole del ricevimento sui dati

Regola	Contenuto	Da compilare
Schermi	Mai visibili agli ospiti; bloccati quando ci si allontana	
Voce	Mai pronunciare ad alta voce numeri di camera e dati personali davanti ad altri	
Telefono	Non dare informazioni sulla presenza di un ospite a chi chiama, senza il suo consenso	
Documenti	Restituire subito; nessuna fotocopia senza necessità	
Carte	Mai numeri di carta su carta, posta elettronica o note	
Note	Soltanto preferenze utili, scritte in modo oggettivo; nessun giudizio, nessun dato sulla salute nelle note libere	
Esportazioni	Vietate senza autorizzazione	
Strumenti personali	Nessun dato dell'albergo su telefoni, cartelle o posta personali	
Segnalazioni	Ogni incidente si segnala subito al responsabile	

Strumento 16.3 · La procedura per una violazione dei dati

Fase	Che cosa fare	Chi
Segnalazione	Chi scopre l'incidente lo segnala subito, anche di notte	Chiunque
Contenimento	Bloccare l'accesso, rimuovere i dati esposti, cambiare le credenziali	Direttore con il fornitore informatico
Valutazione	Quali dati, quante persone, quale rischio	Direttore con il consulente
Notifica al Garante	Entro settantadue ore, salvo rischio improbabile	Direttore
Comunicazione agli interessati	Se il rischio è elevato, senza ingiustificato ritardo	Direttore
Registro	Descrizione, effetti, provvedimenti, decisioni	Referente privacy
Assicurazione	Comunicazione nei termini della polizza	Amministrazione
Correzioni	Cause e misure per evitare che si ripeta	Direttore con i responsabili

Strumento 16.4 · La risposta alle richieste degli interessati

Passaggio	Che cosa fare
Ricezione	Registrare la data della richiesta, con qualunque mezzo arrivi
Identità	Verificare che chi chiede sia l'interessato
Ricerca	Raccogliere i dati in tutti i sistemi: gestionale, posta, messaggi, telecamere, fornitori
Limiti	Verificare obblighi di legge e diritti di terzi
Risposta	Entro un mese, gratuita, in forma comprensibile
Proroga	Se necessaria, comunicarla entro il primo mese
Registro	Conservare la richiesta e la risposta

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 7 «Le regole dell'albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo e alle regole della tua Regione e del tuo Comune. Norme aggiornate a novembre 2026: questo materiale non sostituisce il parere di un avvocato, di un consulente del lavoro, di un commercialista o di un tecnico abilitato, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti legali.