Gli strumenti del capitolo 22

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 22.1 · La procedura dei reclami

Fase	Che cosa fare	Chi
Ricezione	Registrare data, ospite, contenuto, chi riceve	Chi riceve il reclamo
Durante il soggiorno	Risolvere subito e documentare la soluzione offerta	Responsabile di turno
Dopo il soggiorno	Risposta scritta entro un tempo stabilito	Direttore o delegato
Contenuto della risposta	Fatti, riconoscimento, azioni, soluzione proposta	Direttore
Danni a persone o cose	Coinvolgere l'assicuratore prima di riconoscere responsabilità	Direttore
Chiusura	Accettazione scritta della soluzione come definitiva	Direttore
Analisi	Cause ricorrenti e azioni di miglioramento	Direttore con i responsabili

Strumento 22.2 · Prima di andare dal giudice

Controversia	Condizione preliminare
Locazione, affitto d'azienda, franchising	Mediazione obbligatoria
Contratti assicurativi, bancari e finanziari	Mediazione obbligatoria
Somministrazione, opera, subfornitura con i fornitori	Mediazione obbligatoria
Diffamazione, anche per recensioni	Mediazione obbligatoria per l'azione civile
Pagamento di somme fino a cinquantamila euro, non con consumatori e non in mediazione	Negoziazione assistita
Decreto ingiuntivo	Nessuna condizione preliminare
Controversia con un consumatore sul soggiorno	Nessuna condizione obbligatoria; possibile conciliazione volontaria

Strumento 22.3 · Il calendario di un credito verso un ospite

Momento	Azione
Partenza senza pagamento	Verifica di garanzie e carta; fattura; prima comunicazione
Entro una settimana	Sollecito scritto con termine
Entro un mese	Secondo sollecito con posta elettronica certificata o raccomandata
Entro due mesi	Affidamento all'avvocato
Prima dei sei mesi	Azione giudiziale, per non incorrere nella prescrizione presuntiva

Strumento 22.4 · Il registro delle pratiche legali

Campo	Contenuto	Da compilare
Pratica	Controparte, oggetto, valore	
Origine	Reclamo, credito, verbale, atto giudiziario, provvedimento	
Termini	Scadenze di legge e processuali, prescrizione	
Documenti	Contratti, condizioni, corrispondenza, fatture, registri	
Professionista	Avvocato o consulente incaricato	
Assicurazione	Polizza coinvolta e denuncia	
Stato	Fase attuale e prossima azione	
Esito	Chiusura, importi, lezioni	

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.