

F. A. Q.

## REGISTRAZIONE

Devo iscrivermi al "Servizio Alloggiati": cosa devo fare ?

Oltre alle procedure già descritte, può trovare tutte le informazioni circa l'iscrizione, compreso il modulo di richiesta di registrazione, nella pagina internet appositamente creata accedendo al seguente indirizzo:

<https://questure.poliziadistato.it/it/VerbanoCusioOssola>

Nella pagina web dedicata alla Questura del Verbano Cusio Ossola si trova la sezione "Modulo schede alloggiati" all'interno della quale, nella cartella "Documenti" è presente il "modulo di richiesta di registrazione" che è editabile; in alternativa il modulo può essere scaricato e stampato per la compilazione a mano.

Inoltre, accedendo all'indirizzo web <https://alloggiatiweb.poliziadistato.it>, è possibile consultare il "Servizio Alloggiati" al cui interno si trova la sezione dedicata alle informazioni generali, con i riferimenti normativi; nella sezione "Province attive" è possibile trovare i recapiti degli uffici territorialmente competenti; nella sezione "Supporto Tecnico" sono consultabili le nozioni di base, i manuali e le F.A.Q..

Come posso inoltrare la domanda di iscrizione ?

E' possibile inviare la domanda di iscrizione esclusivamente con posta elettronica, all'indirizzo di posta elettronica certificata [alloggiatiweb.vb@pecps.poliziadistato.it](mailto:alloggiatiweb.vb@pecps.poliziadistato.it).

Ho ricevuto tramite posta elettronica le credenziali di accesso. Come si installa il certificato digitale ?

Il "Servizio Alloggiati" è compatibile con i browser Mozilla Firefox, Internet Explorer, Google Chrome, Microsoft Edge.

Nella sezione "Supporto Tecnico - Manuale" del "Servizio Alloggiati" si possono scaricare i file, in formato pdf, contenenti le "Istruzioni per importazione del certificato per FireFox" (se il browser utilizzato è "Mozilla Firefox") oppure le istruzioni di importazione del certificato per tutti gli altri (stessa procedura).

La registrazione al "Servizio Alloggiati" va rinnovata?

No. La registrazione è permanente e quindi non va rinnovata. Ciò ovviamente vale se non intervengono variazioni societarie o della titolarità dell'autorizzazione comunale per l'esercizio della struttura ricettiva (licenza di esercizio, DIA, SCIA). Nel caso in cui intervengano variazioni vanno richieste una nuova registrazione e nuove credenziali.

## CERTIFICATO DIGITALE

Il certificato digitale è permanente ?

No. Per motivi di sicurezza il certificato viene rinnovato ogni 2 anni.

Il mio certificato digitale sta per scadere. Cosa devo fare per rinnovarlo?

Il certificato digitale ha la durata di 2 anni e può essere rinnovato a partire da 10 giorni prima della data di scadenza, accedendo al "Servizio Alloggiati" <https://alloggiatiweb.poliziadistato.it> e procedendo come segue:

- 1) cliccare sul pulsante "ACCEDI AL SERVIZIO";
- 2) cliccare sul pulsante "SCARICA CERTIFICATO DIGITALE";
- 3) inserire nome utente (userid) e password;
- 4) cliccare sul pulsante "ABILITA EMISSIONE", posto in basso a sinistra;
- 5) cliccare sul pulsante "NUOVO CERTIFICATO", posto al centro. Al centro dello schermo apparirà una nuova barra con il nuovo certificato ed il vecchio sarà barrato in rosso.
- 6) cliccare il pulsante "DOWNLOAD", posto in basso a destra;
- 7) iniziare l'installazione cliccando sul pulsante "APRI";
- 8) proseguire l'installazione cliccando sul pulsante "AVANTI" fino ad arrivare alla richiesta della password di installazione del certificato che potrà recuperare dal file in formato pdf che le è stato inviato al suo primo accesso al "Servizio Alloggiati";
- 9) cliccare sul pulsante "AVANTI", senza spuntare alcuna casella delle successive schermate, fino ad arrivare a "FINE". Proseguendo apparirà l'avviso "Il certificato digitale è stato importato con successo";
- 10) chiudere e riaprire il browser utilizzato all'indirizzo <https://alloggiatiweb.poliziadistato.it> ed effettuare l'accesso all'area di lavoro.

Posso scaricare il certificato digitale su più apparecchi?

Si. Il sistema permette di scaricare il certificato digitale su più apparecchi o terminali. L'unico accorgimento da osservare è quello di non utilizzare il "Servizio Alloggiati" contemporaneamente su più di un apparecchio

Ho un personal computer Apple – Mac, che utilizza un browser non compatibile e non riesco a visualizzare correttamente il portale. Cosa devo fare?

Gli utenti che utilizzano la piattaforma Apple-Mac o Linux devono necessariamente scaricare il browser "Mozilla Firefox" e quindi installare il certificato digitale.

#### SCHEDE ALLOGGIATI

Per poter legittimamente acquisire i dati del cliente all'arrivo, devo fargli sottoscrivere qualche documento, ad esempio l'informativa sulla privacy ?

No. L'acquisizione dei dati necessari per gli adempimenti di Pubblica Sicurezza, cui è obbligato il gestore della struttura ricettiva e che sono descritti all' art. 109 del T.U.L.P.S., non presuppone la sottoscrizione di alcun atto, dichiarazione o certificazione.

Nel campo relativo ai giorni di permanenza dell'ospite che cosa devo inserire? E se l'ospite cambia idea e rimane dei giorni in più oppure in meno?

Come indicato nel manuale del "Servizio Alloggiati Web (punto 3 "invio on line"), consultabile direttamente all'indirizzo

<https://alloggiatiweb.poliziadistato.it/PortaleAlloggiati/Download/MANUALEALBERGHI.pdf>

i giorni da inserire sono quelli dichiarati dall'ospite al momento dell'arrivo. In caso l'ospite decidesse di prolungare il soggiorno, i dati devono essere reinseriti considerandolo un nuovo arrivo, specificando nuovamente il numero di giorni addizionali dichiarati dal cliente. Eventuali partenze anticipate non devono essere comunicate.

Oltre all'arrivo, va segnalata anche la partenza ?

No. L'obbligo di comunicazione è solo per l'arrivo. Non è previsto alcun obbligo analogo per le partenze.

L'obbligo di comunicare alla Questura i dati delle persone alloggiate sussiste anche per soggiorni inferiori a 30 giorni?

Sì. La comunicazione va fatta qualsiasi sia la durata del soggiorno. Infatti il recente Decreto Legge n. 113/2018 (cd. "Decreto sicurezza") ha chiarito che gli obblighi previsti dall' art. 109 del T.U.L.P.S. in tema di registrazione e comunicazione dei dati delle persone alloggiate nelle strutture turistico-ricettive di qualsiasi genere, si applichino a prescindere dalla durata del soggiorno e, quindi, anche per periodi inferiori a 30 giorni. Pertanto anche chi affitta o sub-affitta una stanza di un appartamento, anche per una sola notte, è tenuto a comunicare e i dati dell'inquilino.

In caso di gruppi o famiglie, ho l'obbligo di chiedere il documento a tutte le persone o solo al capo gruppo o al capo famiglia ?

Sì. L'Art. 109 del T.U.L.P.S. obbliga il gestore della struttura ricettiva ad ospitare solo quelle persone che siano in grado di esibire un documento di identità valido e riconosciuto dallo Stato italiano. Dovranno essere quindi identificati tutti i componenti dei gruppi o delle famiglie.

Tuttavia il "Servizio Alloggiati" permette inserimenti semplificati per gruppi e famiglie. In tali casi dovranno essere inseriti solo gli estremi del documento del capo gruppo o del capo famiglia mentre non dovranno essere inseriti gli estremi dei documenti dei componenti del gruppo o della famiglia.

Il gestore della struttura ricettiva dovrà, comunque e obbligatoriamente, verificare le generalità di ogni ospite che dovrà consegnargli il proprio documento di identificazione, valido e riconosciuto dallo Stato italiano

L'argomento è trattato al punto 3 "invio on-line" del manuale consultabile direttamente all'indirizzo:

<https://alloggiatiweb.poliziadistato.it/PortaleAlloggiati/Download/MANUALEALBERGHI.pdf>

Come si inseriscono i dati degli ospiti stranieri ?

In caso di ospite straniero, nei campi "luogo di nascita" e "luogo di rilascio del documento di identità", dovrà essere inserito il nome dello Stato e non il Comune e la Provincia, come invece è richiesto per i cittadini italiani. Come valido aiuto si può consultare il punto 3 "invio on-line" del manuale consultabile direttamente all'indirizzo

<https://alloggiatiweb.poliziadistato.it/PortaleAlloggiati/Download/MANUALEALBERGHI.pdf>

Un cliente straniero ha un documento che non conosco: non so se è valido e non riesco ad individuare i dati anagrafici necessari, come posso fare?

Il “Consiglio dell' Unione Europea” ha messo a disposizione la banca dati “PRADO”. Si tratta di un registro pubblico on-line dei documenti di identità e dei documenti di viaggio europei, autentici, a cui si può accedere attraverso l'indirizzo <http://www.consilium.europa.eu/prado/it/prado-start-page.html>.

Le informazioni sui documenti di identificazione e sui documenti di viaggio europei reperibili in questa banca dati non sono ancora complete. Solo nell'impossibilità di risolvere il problema autonomamente o con il supporto delle F.A.Q., potrà essere rivolto un dettagliato quesito all' “Ufficio Alloggiati” della Questura del Verbano Cusio Ossola, corrispondendo esclusivamente con posta elettronica all'indirizzo di posta elettronica certificata [utl.quest.vb@pecps.poliziadiststo.it](mailto:utl.quest.vb@pecps.poliziadiststo.it).

Devo stampare e conservare le ricevute di invio delle schede alloggiati?

La ricevuta digitale di invio è emessa il giorno successivo all'invio delle schede alloggiati ed è un file che l'utente deve solamente scaricare e conservare sul proprio personal computer o su un supporto di memorizzazione esterno (dischi esterni, pen drive, CD, DVD, etc.). I file contenenti le ricevute devono essere conservati dall'utente per 5 anni. Si consiglia di salvare i dati su più supporti, in modo di avere sempre disponibile una copia nel caso di danneggiamento.

Non è richiesta, quindi, la stampa e la conservazione della ricevuta.

Posso ancora usare le vecchie schedine alloggiati di notificazione da far firmare al cliente?

No. Non è ammessa la comunicazione delle persone alloggiate attraverso la compilazione delle cd. “schedine alloggiati”. Pertanto, i dati delle persone alloggiate devono essere comunicate telematicamente solo attraverso il “Servizio Alloggiati”.

Nei soli casi di impedimento tecnico (cfr. paragrafo “La comunicazione telematica delle persone alloggiate – eccezioni”), i dati dovranno essere comunicati inviandoli all'indirizzo di posta elettronica [alloggiatiweb.vb@pecps.poliziadistato.it](mailto:alloggiatiweb.vb@pecps.poliziadistato.it) utilizzando l'apposito modulo alternativo presente su questo sito

## STRUTTURE RICETTIVE

E' obbligatorio comunicare all'Autorità di Pubblica Sicurezza i dati delle persone alloggiate anche presso immobili per uso turistico ammobiliati?

Il Ministero dell'Interno, con circolare interpretativa del 26 giugno 2015 della Direzione Centrale Affari Generali della Polizia di Stato, con protocollo n. 0004023, indirizzata a tutte le Questure, in risposta al quesito di un'associazione di categoria ha affermato che, per colmare un pericoloso vuoto normativo, l'obbligo di comunicare i dati delle persone alloggiate all'Autorità di Pubblica Sicurezza, di cui all'art. 109 del T.U.L.P.S., non può limitarsi ai soli esercizi ricettivi tipizzati dallo stesso Sicurezza T.U.L.P.S. o tradizionalmente gestiti da operatori turistici professionali. Pertanto sono obbligati anche coloro che danno in locazione appartamenti ammobiliati (ad uso turistico o per altro motivo) per periodi più o meno brevi. Non valgono pertanto le eventuali classificazioni attribuite dalle leggi regionali e dalle eventuali prescrizioni emanate dagli enti locali in materia di turismo e di locazione ad uso turistico. Inoltre, la locazione ad uso turistico è comunque da considerarsi un'attività di natura ricettiva anche se di carattere non imprenditoriale.

Ho un appartamento che a volte affitto per brevi periodi. Devo comunicare le presenze attraverso il "Servizio Alloggiati"?

Si. Anche il locatore privato, non professionale, sprovvisto di SCIA o di partita IVA, deve provvedere agli adempimenti previsti dall' art. 109 T.U.L.P.S.

Ho più strutture ricettive autorizzate con diverse D.I.A./S.C.I.A. dal Comune. Devo inoltrare tante richieste di registrazione al "Servizio Alloggiati" quante sono le autorizzazioni comunali?

Si. Ogni registrazione al "Servizio Alloggiati" si riferisce necessariamente alla singola licenza D.I.A./S.C.I.A. del Comune e quindi ogni struttura ricettiva dovrà ottenere la registrazione al servizio. Quando riceverà i clienti in strutture ricettive diverse e cioè presso immobili diversi l'utente dovrà inserire i relativi dati utilizzando le credenziali riferite alle singole strutture ricettive.

Ho da poco rilevato un'attività ricettiva il cui titolare era già autorizzato alla comunicazione telematica delle persone alloggiate. Posso usare le sue credenziali?

No. Le credenziali sono personali e come tali sono associate alla persona titolare della struttura in quel momento. Pertanto lei dovrà procedere ad una nuova registrazione a suo nome e richiedere il rilascio di nuove credenziali.

Ho cessato l'attività ricettiva per la quale ero anche abilitato al "Servizio Alloggiati". Cosa devo fare?

In questo caso dovrà semplicemente inviare una e-mail all'indirizzo [utl.quest.vb@pecps.poliziadistato.it](mailto:utl.quest.vb@pecps.poliziadistato.it), dichiarando la data in cui è cessata l'attività a suo nome. In tal modo verranno disabilitate le credenziali informatiche a lei associate e da quel momento nessuno potrà inserire dati con quelle credenziali.

E' cambiata la società (e la partita IVA) che gestisce la struttura ricettiva, già abilitata al "Servizio Alloggiati " ma il titolare o il legale rappresentante è sempre la stessa persona. Cosa occorre fare?

Anche se il titolare o il legale rappresentante della nuova società è sempre la stessa persona, questi deve presentare una nuova richiesta di registrazione ed il rilascio di nuove credenziali.

## PROBLEMI TECNICI

Ho dei problemi tecnici: a chi posso rivolgermi?

Per qualsiasi informazione di natura tecnica che riguarda solo il portale "Servizio Alloggiati", escludendo quindi problematiche sulla linea dati o dei terminali utilizzati (personal computer, tablet, cellulari, etc.) è opportuno far riferimento all'esaustiva manualistica e documentazione reperibili nella sezione "Supporto Tecnico - area Manuali" del "Servizio Alloggiati"

Solo nel caso di specifici quesiti, non affrontati dal supporto tecnico o in queste F.A.Q., si potrà inviare la richiesta di supporto all'indirizzo di posta elettronica certificata [utl.quest.vb@pecps.poliziadistato.it](mailto:utl.quest.vb@pecps.poliziadistato.it). Nella richiesta l'utente dovrà comunicare il proprio identificativo ed i recapiti personali e della struttura ricettiva. Non è prevista l'assistenza telefonica.

Se non riesco a collegarmi ad internet oppure ho il personal computer guasto o ci sono problemi tecnici nella linea telefonica, come faccio ad inviare le schede alloggiati?

L'invio delle schede alloggiati è obbligatorio e deve essere eseguito telematicamente entro 24 ore dall'arrivo dell'ospite.

Tuttavia, nel caso di un guasto tecnico bisognerà inviare i dati degli ospiti alloggiati con posta elettronica, all'indirizzo [anticrimine.quest.vb@pecps.poliziadistato.it](mailto:anticrimine.quest.vb@pecps.poliziadistato.it) .

In caso di ulteriori difficoltà si suggerisce di consultare le associazioni di categoria o uno studio commerciale. Si ricorda che il certificato digitale può essere installato su più personal computer contemporaneamente e quindi anche nella propria abitazione, in quella di un familiare o altrove.