

FAQ – RISPOSTE ALLE DOMANDE PIU' FREQUENTI – rev. AGOSTO 2019

(INFORMAZIONI PER LE STRUTTURE RICETTIVE E PRIVATI DELLA PROVINCIA DI GROSSETO)

1- Vorrei iscrivermi al Servizio Alloggiati, cosa devo fare?

Può trovare tutte le informazioni circa l'iscrizione, il modulo di richiesta, i documenti da presentare, gli orari e termini nella pagina internet appositamente creata raggiungibile inserendo come testo di ricerca: "Alloggiati Grosseto Sportello Virtuale" nel sito Google oppure direttamente andando su <http://questure.poliziadistato.it/Grosseto>
L'indirizzo internet del Portale Alloggiati Web è: <https://alloggiatiweb.poliziadistato.it> dove è presente una sezione "Supporto" con tutte le informazioni generali ed i manuali. Nella sezione "Province attive" è possibile trovare i recapiti degli uffici di riferimento per il servizio Alloggiati Web di tutte le province.

2- Posso consegnare la domanda di iscrizione tramite fax o email?

E' possibile inviare la domanda e la documentazione richiesta direttamente tramite email all'indirizzo: ALLOGGIATIWEB.GR@pecps.poliziadistato.it (VALIDO ESCLUSIVAMENTE PER LE STRUTTURE NELLA PROVINCIA DI GROSSETO)

3- Ho ricevuto tramite email le credenziali di accesso, come si installa il certificato digitale?

Oppure: Mi è scaduto il certificato digitale biennale per l'accesso al servizio alloggiati, cosa devo fare?

Segua il manuale per il rilascio e rinnovo del certificato digitale disponibile sul Portale Alloggiati web nella sezione "SUPPORTO" -> "MANUALI" (leggere i paragrafi RILASCIO NUOVO CERTIFICATO e RIMOZIONE CERTIFICATO in caso di rinnovo biennale).
Le credenziali di accesso e installazione certificato non hanno invece scadenza.

4- Non riesco a collegarmi ad internet, ho il computer rotto, ci sono problemi tecnici nella linea telefonica, come faccio ad inviarmi le schedine alloggiati?

Solo nel caso di GUASTO AL SISTEMA CENTRALE NAZIONALE (e non al proprio computer personale) sarà possibile inviare le schedine esclusivamente tramite Posta Elettronica Certificata (PEC), dietro autorizzazione della Questura e solo se si rischi di non ottemperare all'obbligo di invio entro le 24 ore dall'arrivo dell'ospite, a alloggiatiweb.gr@pecps.poliziadistato.it.
Si consiglia di verificare la copertura internet della propria zona con tutti i vari gestori di telefonia mobile o di internet broadband oppure di appoggiarsi alle proprie associazioni di categoria o studi di commercialisti.
Si ricorda che il certificato digitale personale per l'invio telematico può essere installato su più computer contemporaneamente, quindi anche nella propria abitazione o quella di un familiare. **E' inoltre possibile utilizzare la maggior parte di smartphone e tablet sia Apple che Android, debitamente configurati, per l'accesso al Portale Alloggiati Web, sui quali l'installazione del certificato TRAMITE BROWSER PREDEFINITO DI FABBRICA, anche se molto intuitiva, varia in base a marca e modello.**

5- E' obbligatorio l'invio delle schedine alloggiati tramite il Servizio Alloggiati Web?

Dal gennaio 2013, con il decreto ministeriale del M.I. del 7.1.2013, è divenuto obbligatorio l'utilizzo del sistema telematico.

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

Come indicato nel manuale del servizio, consultabile nella sezione "Supporto", i giorni da inserire sono il numero di notti "dichiarate dall'ospite al momento dell'arrivo".
Il numero massimo di giorni che è possibile inserire è 30. Se l'ospite intende trattenersi per un periodo superiore a 30 giorni occorrerà effettuare una nuova registrazione a partire dal 31° giorno.
In caso di prolungamenti della permanenza, oppure di partenza anticipata, nessuna comunicazione deve essere effettuata.

7- Come si inseriscono i dati degli ospiti stranieri? Non trovo il comune estero dell'ospite.

In caso di ospite straniero, nei campi "Luogo di nascita" e "Luogo di rilascio" dovrà essere inserita la NAZIONE e non il comune come invece è richiesto per i cittadini italiani.

8- Cosa devo fare per essere in regola? Devo stampare le ricevute? Devo conservarle?

La ricevuta digitale è emessa il giorno successivo all'invio delle segnalazioni ed è un file che l'utente deve solamente scaricare e conservare sul proprio pc o su un supporto di memorizzazione esterno (dischi esterne, pendrive, CD – DVD). Non è assolutamente richiesto di stamparli. I file contenenti le ricevute devono essere conservati dall'utente 5 anni.

9- Posso utilizzare il mio smartphone o tablet per comunicare i dati attraverso il portale Alloggiati Web?

Sì, previa installazione del certificato digitale sul proprio dispositivo mobile. Per questa tipologia di collegamento non è possibile fornire alcun tipo di assistenza tecnica da parte del personale della Questura.

10- Ho dei problemi tecnici, qualcuno può aiutarmi ? Ho dei dubbi di carattere giuridico / amministrativo, a chi mi devo rivolgere? (VALIDO ESCLUSIVAMENTE PER LE STRUTTURE NELLA PROVINCIA DI GROSSETO)

Per qualsiasi informazione di natura giuridico / amministrativa oppure tecnica si prega di consultare la documentazione presente nel Portale Alloggiati Web nella Sezione SUPPORTO. Solo nel caso non si trovi risposta nei manuali, è possibile inviare un messaggio di posta elettronica all'indirizzo PEC alloggiatiweb.gr@pecps.poliziadistato.it

Non si accettano richieste di assistenza telefonica, solo mail. SI PREGA DI NON CHIAMARE IL CENTRALINO DELLA QUESTURA.

11- Ho un appartamento che affitto per brevi periodi, oppure sono titolare di un'agenzia immobiliare che gestisce locazioni turistiche, devo comunicare le presenze con il sistema Alloggiati Web per rispettare l'art. 109 TULPS?

"Anche i proprietari o gestori di case e di appartamenti per vacanze", come recita l'art. 109 del T.U.L.P.S, devono provvedere agli adempimenti di comunicazione dei nominativi degli ospiti alla Questura competente per via telematica, come ribadito anche dalla circolare del 26 giugno 2015 emanata dal Ministero dell'Interno, Dipartimento della Pubblica Sicurezza, Direzione Centrale per gli Affari Generali della Polizia di Stato.

Il decreto legge 4 ottobre 2018, n.113, convertito in legge 1 dicembre 2018, n. 132, all'art.19-bis, ha chiarito che gli obblighi previsti nell'art. 109 TULPS, in tema di registrazione e comunicazione alla Questura competente delle generalità delle persone alloggiate nelle strutture ricettive, si applichino anche "con riguardo ai locatori e sublocatori che locano immobili o parti di essi con contratti di durata inferiori ai trenta giorni".

Per ottenere le credenziali di accesso al Portale Alloggiati Web è disponibile sul sito web della Questura un apposito modulo di richiesta. Nella "Guida all'utilizzo del Servizio" presente sul portale Alloggiati Web – sezione "Supporto", al capitolo 9 viene spiegata nel dettaglio la modalità di inserimento dei dati.

Nei casi previsti, per locazioni superiori a 30 giorni non registrate, si dovrà provvedere agli obblighi di legge tramite la c.d. "cessione fabbricati", ai sensi dell'art. 12 D.L. 59/1978 oppure ex art. 7 D. L.vo 286/1998 in caso di ospitalità di cittadini extracomunitari. In tali casi la dichiarazione di cessione va fatta all'Autorità di P.S. (entro 48 ore dalla cessione dell'immobile), competente per zona.

12- Ho da poco rilevato un'attività ricettiva il cui titolare era già autorizzato all'invio telematico, posso usare le sue credenziali? Oppure Ho cambiato tipologia, Partita IVA della mia attività, posso continuare ad utilizzare le vecchie credenziali?

Assolutamente no, dovrà essere comunicata la variazione richiedendo le nuove credenziali, come in caso di nuova iscrizione.

13- Ho cessato la mia attività per la quale ero abilitato all'invio telematico tramite il portale Alloggiati Web, cosa devo fare?

In questo caso dovrà semplicemente inviare una mail all'indirizzo PEC: alloggiatiweb.gr@pecps.poliziadistato.it dichiarando la data di cessazione dell'attività.

14- Ho un computer Apple – Mac, come posso fare per installare correttamente il certificato digitale?

In questo caso è necessario utilizzare come browser di navigazione Mozilla Firefox per Mac (gratuito) e quindi installare il certificato digitale seguendo le istruzioni appropriate presenti nella sezione "SUPPORTO" – "MANUALI" del Portale.

15- Nonostante abbia seguito le istruzioni per l'installazione del certificato digitale non riesco ad accedere al servizio.

L'invio telematico è obbligatorio per legge e, in caso di verifica da parte dell'Autorità competente, per la violazione all'art.109 del TULP la sanzione è riportata all'art. 17 del T.U.L.P.S. che prevede, per chi violi tale disposizione di legge, l'arresto fino a tre mesi o l'ammenda fino ad € 206,00.

In caso di problemi tecnici al proprio computer, l'invio dovrà comunque essere effettuato, obbligatoriamente entro 24 ore dall'arrivo dell'ospite, tramite altro PC oppure anche smartphone o tablet.

Nel caso l'utente non sia in grado di effettuare personalmente le comunicazioni telematiche, sarà necessario rivolgersi a professionisti o consulenti tecnici esterni.

Abbiamo rilevato che alcuni software antivirus (quali Avast, AVG, Kaspersky, ecc.) possono in certi casi impedire la connessione a siti protetti che utilizzano certificati digitali. In questo caso si può provare a disattivare / disinstallare temporaneamente l'antivirus oppure modificare le impostazioni di configurazione del proprio software seguendo le indicazioni del produttore.

In caso non si riuscisse ad installare il certificato seguendo le guide, occorre far controllare il proprio PC da un tecnico per verificare assenza di virus o malware.

16- Un cliente straniero ha un documento che non conosco, non so se è valido né dove posso leggere i dati anagrafici necessari, come posso fare?

Il Consiglio dell'Unione Europea ha messo a disposizione il PRADO, un registro pubblico online dei documenti di identità e di viaggio autentici, raggiungibile all'indirizzo: <http://www.consilium.europa.eu/prado/it/prado-start-page.html>

17- E' obbligatorio registrare i documenti di tutti gli ospiti?

Ricordando che, come da art. 19-bis legge 132/2018, ogni ospite deve essere identificato al momento dell'arrivo dal titolare della struttura o dal personale addetto al ricevimento tramite un documento valido (fornito di foto, in corso di validità ed emesso da ente statale), ogni ospite, anche minore, deve essere registrato sul portale Alloggiati Web, ma gli estremi del documento sono richiesti solo per il capo famiglia o capo gruppo. Nel caso in cui un ospite si rifiuti di fornire un valido documento di identità o ne sia sprovvisto, si raccomanda di contattare le forze dell'ordine per verificare la situazione.

18- Ho smarrito / dimenticato la password di accesso o di installazione certificato che mi era stata rilasciata, come fare?

Il reset delle credenziali può essere richiesto esclusivamente inviando una mail all'indirizzo:

alloggiatiweb.gr@pecps.poliziadistato.it **scrivendo dall'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di iscrizione** oppure presentandosi agli sportelli front office della Questura (lunedì-venerdì 9/12) muniti di documento di identità del titolare.