

10ª COMMISSIONE PERMANENTE (INDUSTRIA, COMMERCIO, TURISMO)

ATTO N. 401

XVIII LEGISLATURA

AFFARE SUI SISTEMI DI SOSTEGNO E DI PROMOZIONE DEI SERVIZI TURISTICI

E LE FILIERE PRODUTTIVE ASSOCIATE ALLA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

Netcomm, il Consorzio del commercio digitale italiano – punto di riferimento in materia di e-commerce e trasformazione digitale nel panorama nazionale e internazionale, con oltre 400 aziende consorziate, nazionali, internazionali e piccole-medie realtà di eccellenza del Made in Italy e del sistema produttivo italiano che operano lungo tutta la filiera del comparto digitale – con il presente documento intende condividere le proprie riflessioni e proposte per contrastare gli effetti della grave crisi del comparto dei viaggi e del turismo.

Il settore dei viaggi e del turismo, comprensivo delle relative filiere, costituisce di fatto una delle componenti fondamentali su cui regge l'intera economia nazionale.

Netcomm esprime parole di apprezzamento per l'impegno profuso dalle Istituzioni in relazione alle iniziative promosse e alle misure adottate nei mesi scorsi a sostegno delle imprese più colpite dalla crisi, interventi che certamente hanno rappresentato e rappresentano ancora oggi per le imprese un importante segnale di attenzione da parte dello Stato.

Tuttavia, è altrettanto evidente che, considerata la portata storica dell'attuale crisi pandemica (e la conseguente crisi economica), accanto alle misure temporanee e straordinarie, **occorre intervenire con interventi strutturali e duraturi sull'intera filiera basati sull'utilizzo del digitale e delle nuove tecnologie per il rilancio e la ripresa del comparto e delle filiere connesse** a beneficio delle imprese e dei consumatori-utenti che diversamente vedrebbero ricadere su di loro gli effetti negativi di tale crisi.

Netcomm è consapevole del fatto che interventi strutturali richiedano un ingente impegno finanziario e sotto questo profilo il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza costituisce un'occasione senza precedenti che è fondamentale cogliere e utilizzare al meglio, coinvolgendo ove necessario anche le Istituzioni Europee per garantire una piena armonizzazione dei processi.

Netcomm

Via Chiaravalle, 8 – 20122 Milano - Tel. 02.58370580 – Fax 02.58370588
segreteria@consorzionetcomm.it - www.consorzionetcomm.it
CCIA Milano 1787834 - C.F. 04989210960 – P.I. 04989210960

In tale contesto, come anticipato, Netcomm condivide le proprie riflessioni e proposte per sostenere il settore turistico e le filiere connesse.

Misure di breve periodo

Comparto viaggi e prenotazioni. In relazione alle misure straordinarie di breve periodo per il supporto alle imprese in sofferenza, segnaliamo **la crisi che del comparto dei viaggi e delle prenotazioni**, un'industria articolata che comprende non solo le compagnie aeree e le altre industrie operanti nel settore dei viaggi, ma anche gli agenti di viaggio (online e offline), i fornitori di soluzioni tecnologiche come i sistemi globali di distribuzione, le piattaforme di viaggio che si occupano degli alloggi, metasearch e le società di gestione dei business travel, incluse anche le entità indipendenti inserite in un ecosistema più ampio, che sostengono un mercato pienamente funzionante e che al momento sono ugualmente in sofferenza.

Proposte

Misure di ristoro – In relazione a tale comparto Netcomm ritiene importante considerare misure di ristoro rivolte all'intero settore dei viaggi e del turismo, sia online che offline, compresi agenti di viaggio, fornitori di soluzioni tecnologiche come i sistemi di distribuzione globale, piattaforme di viaggio e società di gestione dei viaggi nel settore business travel.

Tutela dei lavoratori - Netcomm raccomanda l'adozione di misure straordinarie a tutela dei lavoratori del comparto, con particolare riguardo ai lavoratori a carattere stagionale, prevedendo sgravi fiscali per le imprese di viaggio e turismo, comprese le piattaforme online, per consentire loro di sostenere la perdita dei ricavi determinata dal significativo rallentamento (oltre alla sospensione, in alcuni periodi) delle attività e di sostenerle per i danni subiti in attesa del ritorno ai livelli ottimali delle attività lavorative.

Misure strutturali di lungo periodo

Come anticipato nella parte introduttiva, le misure straordinarie e temporanee poste in essere per affrontare l'emergenza sono un segnale importante, tuttavia dinnanzi alla gravità della crisi sanitaria ed economica in corso, **occorrono misure coraggiose che mirano alla ripresa e al rilancio duraturo di un comparto che da sempre rappresenta l'Italia nel mondo, contribuendo allo sviluppo di nuovi posti di lavoro e alla valorizzazione dell'indotto generato dai flussi turistici e di business travel.**

Netcomm intende quindi stimolare le Istituzioni affinché sostengano progetti che contribuiscano allo sviluppo di **un'offerta turista integrata e digitale** caratterizzata dai seguenti pilastri:

- utilizzo delle tecnologie con un approccio umano-centrico che metta la persona (il turista digitale) al centro dei processi;
- valorizzazione del territorio, con particolare riguardo alle micro-destinazioni;
- sviluppo sistematico della catena del valore che unisca turismo e retail attraverso l'e-commerce.

Proposte

In relazione al primo pilastro, si segnala la **centralità del digitale e delle nuove tecnologie** dalle quali non si può prescindere; l'attuale crisi pandemica ha determinato anche nel nostro Paese l'accelerazione di processi trasformazione digitale già in atto, che tuttavia procedevano a rilento rispetto agli altri paesi dell'Unione Europea a causa di carenze infrastrutturali e culturali del nostro Sistema Paese. Lo sviluppo in chiave digitale necessita di un approccio coerente e di ampio respiro che ponga in relazione gli attori della filiera, le soluzioni tecnologiche e che, in modo particolare, ponga al centro dei progetti la persona.

Con particolare riferimento al settore turistico, ciò significa **ridisegnare i processi e le iniziative, che saranno di volta in volta promosse, ponendo al centro il turista nella sua relazione con la filiera in un'ottica di esperienza di viaggio "on-life" senza distinzione tra fisico e digitale**, facilitando il tourist journey attraverso sistemi di prenotazione, di pagamento e di acquisto dei servizi, mediante l'utilizzo di piattaforme integrate e interconnesse che diano la possibilità – a titolo puramente esemplificativo – di prenotare e acquistare il viaggio, l'ingresso al museo, di prenotare il soggiorno e il ristorante.

In relazione al secondo pilastro, Netcomm rileva l'importanza di sviluppare progetti volti a creare **un'offerta turistica (integrata e digitale) che valorizzi le micro-destinazioni** al fine di decongestionare i flussi turistici nelle località maggiori, che in passato hanno "sofferto" situazioni di overtourism fortemente impattanti per le città e l'ambiente. La valorizzazione di tali località (borghi, cittadine di provincia, etc.) daranno la possibilità al viaggiatore di apprezzare il patrimonio storico, artistico e naturalistico dislocato su tutto il territorio nazionale in località meno note ma altrettanto di valore, creando allo stesso tempo le condizioni per la valorizzazione delle produzioni locali eno-gastronomiche e i prodotti artigianali; in questo ambito è cruciale il rafforzamento del sistema dei trasporti e dei collegamenti e la promozione delle soluzioni di mobilità smart e eco-sostenibile (es. bike, monopattini, etc.).

Infine, con riferimento al terzo pilastro, si segnala la necessità di creare le condizioni per **lo sviluppo duraturo e sistematico della catena di valore che unisca il turismo, gli esercizi commerciali locali e l'e-commerce**. Il turismo offre la possibilità ai visitatori di conoscere e apprezzare i prodotti locali, le produzioni artigianali, così come i prodotti dei marchi italiani acquistandoli durante vacanze; tale fenomeno è particolarmente diffuso in determinate aree notoriamente turistiche e in determinati periodi dell'anno; l'attuale crisi del turismo sta penalizzando in modo particolare l'economia locale di tali aree che tipicamente traggono la maggiore fonte di sostentamento proprio dai flussi turistici. Al fine di ovviare a tale situazione è possibile intervenire sostenendo **lo sviluppo di progetti di digitalizzazione dei negozi fisici con una forte connessione al territorio di appartenenza** che diano la possibilità al turista di mantenere la relazione anche al rientro, continuando ad acquistare i prodotti locali facendoli conoscere anche ai terzi, con il conseguente potenziamento del commercio locale in maniera permanente.

Netcomm ringrazia per l'attenzione e resta a disposizione per approfondimenti.

Milano, 02.02.2021.

Consorzio Netcomm