

# SENATO DELLA REPUBBLICA

————— XIV LEGISLATURA —————

## 10<sup>a</sup> COMMISSIONE PERMANENTE

(Industria, commercio, turismo)  
—————

### INDAGINE CONOSCITIVA SUL SETTORE DEL TURISMO

4° Resoconto stenografico

SEDUTA DI GIOVEDÌ 17 GENNAIO 2002  
—————

**Presidenza del presidente PONTONE**

## I N D I C E

## Audizione dei rappresentanti della Federturismo

PRESIDENTE . . . . .	Pag. 3, 9, 21	* ABETE . . . . .	Pag. 3, 13, 17 e <i>passim</i>
* BETTAMIO (FI) . . . . .	9	* BIANCHI . . . . .	6, 20
MACONI (DS-U) . . . . .	10, 20	* BOSCOSCURO . . . . .	7, 19, 20
COVIELLO (Mar-DL-U) . . . . .	11, 17, 19	* FALCHIERO . . . . .	18

## Audizione dei rappresentanti del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti

PRESIDENTE . . . . .	Pag. 21, 22, 31	CASTRONOVÌ . . . . .	Pag. 26
BETTAMIO (FI) . . . . .	22	* DONA . . . . .	23
* MACONI (DS-U) . . . . .	21	* FESTELLI . . . . .	28
		PATRIARCA . . . . .	30
		* SORRENTINO . . . . .	29
		ZANINI . . . . .	22
		LANDI . . . . .	24

N.B. – L'asterisco indica che il testo del discorso è stato rivisto dall'oratore.

Sigle dei Gruppi parlamentari: Alleanza Nazionale: AN; CCD-CDU: Biancofiore: CCD-CDU:BF; Forza Italia: FI; Lega Nord Padania: LNP; Democratici di Sinistra-l'Ulivo: DS-U; Margherita-DL-l'Ulivo: Mar-DL-U; Verdi-l'Ulivo: Verdi-U; Gruppo per le autonomie: Aut; Misto: Misto; Misto-Comunisti italiani: Misto-Com; Misto-Rifondazione Comunista: Misto-RC; Misto-Socialisti Democratici Italiani-SDI: Misto-SDI; Misto-Lega per l'autonomia lombarda: Misto-LAL; Misto-Libertà e giustizia per l'Ulivo: Misto-LGU; Misto-Movimento territoriale lombardo: Misto-MTL; Misto-Nuovo PSI: Misto-NPSI; Misto-Partito repubblicano italiano: Misto-PRI; Misto-MSI-Fiamma Tricolore: Misto-MSI-Fiamma.

*Intervengono in rappresentanza della Federturismo, il dottor Giancarlo Abete, presidente, il dottor Giuseppe Boscoscuro, vice presidente, il dottor Luigi Antonio Bianchi, vice presidente, il dottor Cesare Falchero, vice presidente, il dottor Fulvio Nannelli, direttore generale, il dottor Aldo Li Castri, responsabile affari generali, relazioni esterne e stampa, il dottor Zeno Tentella, responsabile dei rapporti con il Parlamento di Confindustria. Intervengono altresì, in rappresentanza del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, la dottoressa Mariella Patriarca, rappresentante dell'Adoc, la dottoressa Silvia Castronovi, rappresentante di Altroconsumo, la dottoressa Maria Agnino e l'avvocato Manuela Sorrentino, rappresentanti del Codacons, l'avvocato Marco Festelli e la dottoressa Giovanna Celentino, rappresentanti della Confconsumatori, il dottor Mauro Zanini, rappresentante della Federconsumatori, l'avvocato Massimiliano Dona, rappresentante dell'Unione nazionale consumatori, il dottor Paolo Landi, rappresentante dell'Adiconsum.*

*I lavori hanno inizio alle ore 9,50.*

#### PROCEDURE INFORMATIVE

##### **Audizione dei rappresentanti della Federturismo**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca il seguito dell'indagine conoscitiva sul settore del turismo, sospesa nella seduta di ieri.

È in programma oggi l'audizione dei rappresentanti della Federturismo, che ringrazio per essere qui intervenuti.

L'indagine in oggetto si inserisce in un momento particolare del turismo italiano, a seguito dell'entrata in vigore della legge costituzionale sul federalismo e dei tragici fatti accaduti l'11 settembre.

Cedo pertanto la parola al presidente della Federturismo ed ai suoi collaboratori per un'esposizione introduttiva.

**ABETE.** A nome della Federturismo e della Confindustria ringrazio il Presidente ed i senatori commissari per l'opportunità che ci viene offerta di esprimere alcune riflessioni sul turismo, che rappresenta uno dei fattori di maggiore potenzialità di sviluppo economico e occupazionale per i prossimi anni. Nella dimensione complessiva il turismo non è un settore, ma una realtà trasversale, è un'industria di pace che tutte le stime a livello mondiale, a prescindere dalla contingenza dell'11 settembre, indicano come la prima industria al mondo in prospettiva. Nel corso dell'audizione odierna intervorranno, oltre a chi vi parla, anche altri rappresentanti della delegazione. Ricordo che il dottor Giuseppe Boscoscuro, oltre ad essere

vice presidente della Federturismo, è anche presidente dell'Associazione dei *tour operator* italiani (ASTOI) e che il dottor Luigi Antonio Bianchi, anch'egli vice presidente della Federturismo, è presidente dell'Associazione italiana catene alberghiere (AICA); sia ASTOI e AICA sono due componenti significative nella filiera del turismo.

Desideriamo focalizzare il nostro contributo all'odierna audizione su due aspetti. In primo luogo, ci troviamo, nonostante alcuni recuperi parziali, ancora sotto gli effetti negativi dell'11 settembre. Essendo il turismo, come ho già affermato, un'industria di pace che opera nella logica della sicurezza e della cooperazione internazionale, i tragici fatti dell'11 settembre hanno determinato una rottura degli equilibri esistenti: il turismo e l'assetto dei trasporti hanno subito il massimo danno sul versante economico. Sul versante delle prospettive, il mondo dell'impresa, che pur deve governare le difficoltà dell'oggi, deve muoversi verso lo sviluppo del domani. Le prospettive future sono essenziali e per le stesse è determinante lo scioglimento del nodo esistente tra la legge quadro n.135 del 2001, che ha sostituito la precedente legge di circa due decenni fa, e la legge costituzionale n.3 del 18 ottobre 2001, che di fatto ha rivisitato il ruolo e le funzioni dello Stato e delle regioni e tutta la struttura costituzionale sul versante delle titolarità e delle responsabilità. Si è creato – e lo abbiamo evidenziato nella lettera che abbiamo spedito al ministro delle attività produttive Marzano e al dottor Amoretti, responsabile del coordinamento degli assessori regionali al turismo, poche settimane orsono – un «ingorgo istituzionale», nel senso che esistono difficoltà in termini di attivazione delle linee guida, peraltro essenziali ai fini della operatività della legge quadro. Se consideriamo che oggi – dal momento che non è stato possibile avere benefici economici e finanziari dopo l'11 settembre – la legge quadro rappresenta uno dei volani essenziali per dare risorse al turismo, comprendiamo le ulteriori difficoltà che si sono generate, con ricadute critiche a livello economico ed occupazionale. Vi è la necessità di arrivare ad una soluzione sul versante dei rapporti tra Stato e regioni con l'attivazione delle linee guida; in caso contrario avremo un danno non a livello di segmento produttivo, ma di sistema paese. Se è vero, come è vero, che l'Italia ha circa 150.000 miliardi di lire di fatturato annuo complessivo del turismo – di cui 60.000 miliardi di lire circa per il turismo estero, per cui sul versante valutario è uno tra i primissimi Paesi al mondo – è anche vero che questi dati, sicuramente confortanti, non devono far dimenticare gli elementi di criticità, per quanto riguarda, ad esempio, il sistema delle infrastrutture.

L'Italia perde quote di mercato a livello mondiale, e questo problema può determinare difficoltà crescenti per il nostro Paese. Occorre far sì che la legge quadro consenta l'attivazione dei sistemi turistici locali, un aspetto approfondito e valorizzato nella precedente legislatura. Si tratta di una realtà diffusa e condivisa che può dar luogo ad un'attrazione di offerta turistica dal basso e che può costituire l'elemento vincente per un sistema turistico integrato.

Queste mie osservazioni preliminari saranno poi essere riprese negli interventi successivi e penso che possano essere funzionali ai vostri interessi e alle eventuali domande che vorrete porci al riguardo.

Nello scenario europeo c'è una competizione tra i vari Paesi circa la centralità a livello europeo della politica turistica. Ricordo che attualmente siamo nel semestre di presidenza spagnolo, al quale seguirà un semestre (che ipotizziamo di basso profilo sul versante turistico) danese, e che nel 2003 ci sarà il semestre italiano. Dobbiamo avere la possibilità di utilizzare il semestre spagnolo per preparare organicamente il periodo che vedrà l'Italia direttamente impegnata, in modo da riposizionare in termini strategici la politica del turismo all'interno della politica europea: è un elemento essenziale di sviluppo per l'intero Paese.

Un'ultima considerazione riguarda la necessità di rendere più strutturali, organiche e funzionali le risorse messe a disposizione dagli enti e finalizzate a questi obiettivi. Sappiamo che il presidente dell'ENIT, il dottor Ottaviani, è stato ascoltato ieri nell'ambito di questa indagine conoscitiva. Dobbiamo far sì che la struttura normativa, funzionale e gestionale di quell'Ente sia collegata agli obiettivi che ci proponiamo e finalizzata ad una politica di promozione dei prodotti italiani all'estero.

Desideravo esporvi con chiarezza queste riflessioni, tenendo conto che la comunicazione trasferisce messaggi alcune volte positivi e altre volte critici relativamente all'industria del turismo.

Comunque, nella sostanza permane una situazione di criticità oggettiva in termini di numeri, anche se dobbiamo tutti impegnarci a fornire una comunicazione positiva; infatti, dal momento che l'industria del turismo è un'industria di pace basata su un approccio positivo da parte dell'utente, dare messaggi negativi allontana le possibilità di ripresa.

L'ultima considerazione che voglio sottoporre all'attenzione della Commissione è collegata alla frammentazione di questo importante segmento produttivo. Il turismo dà lavoro direttamente ad un milione e mezzo di addetti, rappresentando il 9 per cento dell'occupazione e il 6 per cento del prodotto lordo del Paese. Il turismo in Italia è però una realtà storicamente molto frammentata, operando – per limitarci ad alcuni comparti della filiera – con 33.000 esercizi alberghieri, migliaia di agenti di viaggio, con *tour operator* che ancora devono concentrarsi e rafforzarsi per poter raggiungere i livelli europei.

La nostra grande preoccupazione è che questa frammentazione determini un basso potere contrattuale e una scarsa capacità di posizionare le esigenze di questo mondo. Infatti, quando una grande impresa registra problemi occupazionali e comunica al mondo politico, a quello economico e all'opinione pubblica che esistono consistenti esuberanti, il problema diviene centrale a livello sociale; quando invece la perdita di posizioni lavorative è diffusa, ciò determina o può determinare una sottovalutazione degli effetti, pur tenendo conto che il 9 per cento della forza lavoro – cioè un milione e mezzo di addetti – rappresenta un dato oggettivo riguardante l'intera filiera del turismo.

Alla 10<sup>a</sup> Commissione del Senato, al suo Presidente e ai suoi membri chiediamo di valorizzare effettivamente la centralità del turismo, inteso anche come potenziale di forza lavoro e come valore aggiunto, e di operare perché tale settore riceva i giusti riconoscimenti anche sul versante delle opportunità di carattere economico, considerando che purtroppo, anche dopo l'11 settembre, per una pluralità di motivi e di vincoli di bilancio non è stato possibile realizzare obiettivi che pure erano stati oggetto di interventi e di aspettative, peraltro condivisi anche da molte parti del mondo politico.

*BIANCHI.* Signor Presidente, l'AICA rappresenta le catene alberghiere italiane nella loro maggioranza, un segmento del mondo del turismo di grande importanza sul piano dell'immagine e dal punto di vista produttivo e valutario.

A seguito dei tragici fatti dell'11 settembre le catene alberghiere hanno sofferto più di altri settori alberghieri di fascia medio-bassa, in quanto attingono il proprio fatturato soprattutto dall'*incomìng* proveniente da Paesi esteri, in particolare da quelli nordamericani.

Vorrei sottolineare, nel contesto delineato dal presidente Abete, che per recuperare la perdita di competitività registrata rispetto ai nostri *competitor* europei e mediterranei per noi è importante dare pronta attuazione alla legge quadro, con particolare riferimento alla classificazione alberghiera ed alla Carta del turista, che secondo noi rappresenta un importantissimo elemento centrato soprattutto sulla salvaguardia di determinate prestazioni obiettive, che a loro volta garantiscono *standard* qualitativi riconoscibili e confrontabili non solo a livello nazionale, ma anche a livello internazionale. Sotto questo profilo ci preoccupa il fatto che da tanti anni questo aspetto non venga affrontato e risolto, se non in maniera estemporanea e discontinua dalle diverse regioni o addirittura a livello provinciale, venendo quindi meno ogni possibilità di comparazione. A nostro parere, questa è una grave carenza, soprattutto ora che paradossalmente, con l'introduzione dell'euro, abbiamo più di prima la possibilità di comparare immediatamente il costo relativo ai servizi offerti.

La prestazione alberghiera è costituita da due componenti fondamentali: la struttura fisica, rappresentata dagli investimenti nella parte fissa, e i servizi, anche intesi come valore aggiunto umano, dove la professionalità ed il comportamento del personale rappresentano pur sempre la componente più importante della prestazione fornita. Ciò è vero soprattutto per le catene degli alberghi di fascia alta, per le quali costituiscono un valore del 40-45 per cento del giro d'affari complessivo.

La nostra preoccupazione nasce dal fatto che dobbiamo salvaguardare questo aspetto attraverso la possibilità di varare *standard* riconoscibili. Tutto questo ci preoccupa nella logica in cui, in un'eccessiva interpretazione localistica, le regioni come legislatori inappellabili possano assumere posizioni molto differenziate, mentre riteniamo che ci sia la possibilità da parte delle stesse regioni o degli enti locali di dare rilievo alla tipicità formale della prestazione locale. Questo è un aspetto di particolare

importanza che segnaliamo alla Commissione, dal momento che lo riteniamo prioritario e comunque significativo al fine di recuperare i rallentamenti competitivi riscontrati negli ultimi anni.

*BOSCOSCURO.* Signor Presidente, onorevoli senatori, vi fornirò le mie valutazioni come presidente della ASTOI, l'associazione dei *tour operator* italiani, che raccoglie i principali organizzatori di viaggi sia sotto il profilo dell'*outgoing*, il turismo in uscita, che sotto quello dell'*incoming*, il turismo in entrata.

Il *tour operator* rappresenta il produttore del viaggio che assembla il pacchetto turistico, dopodiché lo si commercializza tramite la rete distributiva delle agenzie di viaggio. In Italia lavorano un centinaio di *tour operator* che svolgono questa attività regolarmente in una certa dimensione e la ASTOI ne rappresenta il 70 per cento, quindi la grande maggioranza, i più grandi in particolare. Le agenzie di viaggio sono circa 8.500 sparse su tutto il territorio nazionale; in passato erano in numero inferiore, sono aumentate poi con la liberalizzazione del settore. La ASTOI movimentata circa sei milioni di turisti, sia in entrata che in uscita, per un fatturato globale di circa 8.500 miliardi di lire.

Vorrei poi segnalare che l'*outgoing* italiano non presenta un dato preciso in termini numerici perché, in base a rilevazioni dell'Ufficio italiano dei cambi, gli italiani che vanno all'estero superano i 20 milioni, e di questi si stima che circa il 50 per cento si reca all'estero per ragioni di turismo; si tratta quindi di 10-11 milioni di turisti, un dato cresciuto sensibilmente negli ultimi anni. L'*incoming* invece registra dati due volte superiori, perché in Italia giungono dall'estero circa 36 milioni di turisti. Ad ogni modo la bilancia è in attivo: a fronte di 33.000 miliardi di lire in uscita, registriamo circa 58.000 miliardi di lire in entrata.

Gli effetti dell'11 settembre sono stati devastanti per il nostro comparto: abbiamo rilevato un calo del fatturato del 63 per cento, con punte anche dell'80 per cento per importanti destinazioni come l'Egitto, che rappresenta la prima meta turistica in Medio Oriente e Nord Africa. Ricordo che prima dell'11 settembre gli arrivi italiani in Egitto erano circa 800.000, e si stima che quelli che vi si recavano per turismo erano 750.000.

Questo Paese, nel quale mi sono recato recentemente, in effetti sta risentendo pesantemente della crisi, e questo può anche avere ricadute sui suoi equilibri socio-politici. L'ambasciatore italiano mi faceva notare l'importanza che questi flussi turistici riprendano, proprio per aiutare i Paesi moderati del mondo arabo che altrimenti potrebbero trovarsi in grandi difficoltà. A questo proposito abbiamo incontrato il Ministro del turismo egiziano, con il quale abbiamo concordato le azioni promozionali. L'Egitto investirà in Italia ben 13 - miliardi in campagne di comunicazione; inoltre, favorirà gli operatori con contributi sui noli aerei. È un Paese che sta reagendo con grande determinazione perché il turismo è vitale; mi diceva l'ambasciatore italiano Sica che non dobbiamo avere una visione autarchica del turismo verso l'estero, perché questo ha una fun-

zione di equilibrio anche nei rapporti economici e politici. Se diminuiscono i flussi turistici dell'Italia si squilibrano i rapporti e quel Paese importerà prevalentemente dall'Italia; invece con la compensazione determinata dai flussi turistici l'equilibrio si ristabilisce e il rapporto diventa più armonioso. Pertanto, il turismo ha anche valore per raggiungere un equilibrio mondiale e una certa pace sociale. In conclusione, l'*outgoing* non va visto come mera esportazione di valuta estera.

Tornando alla crisi dell'11 settembre, vi è stata, come dicevo, una flessione fortissima del 63 per cento, che si è protratta per i mesi di ottobre e novembre; per fortuna, nel periodo di Natale e di Capodanno c'è stata una discreta ripresa. Vi è stata, cioè, la rinascita della voglia di viaggiare verso l'estero, favorita anche dalle ferie stagionali e dalla mancanza di neve sulle nostre montagne. In gennaio l'andamento è chiaramente non brillante, però certamente le cose vanno meglio rispetto a settembre e ottobre: forse iniziamo a vedere la luce alla fine del tunnel. Se non vi saranno altri eventi tragici, ritengo che nel giro di 3-4 mesi si possa tornare ad una certa normalità nei flussi turistici.

Ciò che è accaduto ha prodotto sui bilanci delle aziende turistiche effetti devastanti. Si stima che si siano persi circa 2.000 posti di lavoro, soprattutto nelle agenzie di viaggio e nei piccoli *tour operator*. Tutti gli operatori hanno attuato una riduzione delle ore di lavoro per almeno il 20 per cento; conseguentemente vi è stata anche una parallela riduzione degli stipendi. Alcune aziende, anche di grosse dimensioni, hanno attivato delle azioni di mobilità e tutte le imprese, le grandi in particolare, quelle cioè con più di 50 dipendenti, stanno ricorrendo alla cassa integrazione straordinaria. È stata certamente la crisi più pesante che il nostro comparto ha vissuto da sempre. Comunque, dobbiamo guardare avanti.

Abbiamo dato l'incarico ad Astra/Demoskopea di effettuare un monitoraggio per capire qual è il *sentiment*, come lo chiamano i sociologi, del turista. La cosa confortante è che da questa indagine è risultato che il 75 per cento degli intervistati vuole provare nuovamente il piacere di viaggiare. Questo monitoraggio andrà avanti ancora per due mesi e, se il dato sarà confermato, si può ragionevolmente prevedere un ritorno alla normalità entro la primavera: non si può infatti togliere al mondo occidentale questa grande conquista sociale che è il viaggio.

La nostra associazione ha commissionato in dicembre una campagna pubblicitaria di comunicazione che ci è costata circa 2 - miliardi. È stato un sacrificio dal punto di vista economico, però abbiamo ritenuto opportuno farlo. Il messaggio era: «riprendiamoci il diritto di viaggiare». Volevamo stimolare nel consumatore l'orgoglio di riprendersi questo diritto, che gli era stato in qualche modo sottratto. Vorrei inoltre segnalarvi la campagna dell'UPA in televisione indirizzata a far riprendere i consumi. Nello *spot* si vede la signora Carlucci che intervista una coppia in partenza all'aeroporto felice di intraprendere un viaggio turistico: la voglia di viaggiare viene interpretata come un forte segnale di ripresa dei consumi.



PRESIDENTE. Ringrazio i nostri ospiti per la loro esauriente esposizione ed invito i senatori che intendano porre domande o richieste di chiarimento a prendere la parola.

BETTAMIO (*FI*). Signor Presidente, in primo luogo vorrei ricollegarmi al documento trasmessoci dal presidente Abete, che mi sembra riguardare un po' tutti gli aspetti di nostro interesse, sottolineando però che alcuni aspetti mi sembrano rimasti un po' in ombra: mi riferisco al problema della competitività e a quello della promozione turistica. La promozione turistica, secondo me, è ancora troppo bloccata nel nostro Paese, perché l'offerta del turismo è tradizionale e non innovativa. Per fare un esempio, credo che non sia molto sviluppato il turismo congressuale, né quello nelle città d'arte. La gente visita le città d'arte perché sa che esistono Firenze e Pompei, ma non perché esiste una politica di incentivazione e promozione in questo ambito.

Seconda considerazione: vi è un aspetto che è citato nel suo documento, dottor Abete, ma che riterrei opportuno enfatizzare maggiormente, e cioè la necessità di un coordinamento e di un'azione in favore del turismo da attuare a Bruxelles, cioè a livello di Unione europea. La Commissione europea ha già instaurato un tavolo di coordinamento dandoci sei o sette obiettivi da raggiungere entro un anno. Credo che nessuno di noi possa più permettersi di fare una concorrenza interna al settore del turismo. Saremmo dei pazzi suicidi se ci mettessimo in competizione con la Spagna e la Grecia proprio per le considerazioni che faceva il presidente dell'ASTOI poco fa. Credo che rilanciare il coordinamento a livello europeo potrebbe aiutarci a mettere in luce degli aspetti che per adesso noi autonomamente non riusciamo ad evidenziare.

La terza considerazione riguarda la frammentazione del settore del turismo. È giusto evidenziarlo, è un settore estremamente frammentato. Devo sottolineare che proprio stamattina ho preparato una bozza di lettera, che vorrei che il Presidente firmasse, al ministro Marzano. Il Ministro ha infatti creato una serie di tavoli di coordinamento in alcuni settori strategici, come la moda e l'agroalimentare, ma purtroppo non nel turismo. Ci sarebbe un grande bisogno di un tavolo di coordinamento anche in questo settore.

Vorrei poi evidenziare che mi è pervenuto il risultato del lavoro di alcuni comitati provinciali della Federalberghi con proposte di modifica della legge sulle strutture antincendio degli alberghi. Abbiamo ottenuto una moratoria, ma occorre adempiere ai nostri obblighi; altrimenti alla scadenza si ripropone lo stesso problema che abbiamo avuto qualche tempo fa. Ho già ricevuto qualche suggerimento, al proposito, però vorrei verificarlo con la struttura centrale.

Ci accingiamo a riscrivere la legge n. 135, che io non ho mai considerato una legge quadro. Non solo quello che si è verificato a livello internazionale, ma anche i cambiamenti a livello giuridico interno dovuti alla riforma costituzionale ovviamente ci portano ad una diversa concezione mondo del turismo. Vorrei allora sapere da voi che cosa c'è da sal-

vare in questa legge dopo che si è verificata una diversificazione della domanda turistica. Il turista estero e quello italiano chiedono più sicurezza, il che non vuol dire più tranquillità, come si intendeva fino a qualche mese fa. Più sicurezza vuol dire tutta una serie di accorgimenti, dalle strutture alberghiere alla sicurezza personale, che il cittadino, quando si trasforma in turista, ha imparato a pretendere.

Infine, vorrei sapere quali sono, secondo voi, i provvedimenti di emergenza ancora attuali a cui dare corso. Abbiamo vissuto un'emergenza che ha avuto una parabola prima acuta, poi discendente, durante la quale si è parlato di una serie di provvedimenti, fra cui la cassa integrazione, o la fiscalizzazione degli oneri sociali, o agevolazioni per le assunzioni anche temporanee a favore dei *tour operator*. Pensate che alcune di queste misure sono ancora, purtroppo, di attualità e d'urgenza?

MACONI (*DS-U*). Vorrei innanzitutto ringraziare i nostri ospiti per l'incontro e per l'esposizione svolta. Affronterò brevemente tre questioni, anche seguendo il vostro ragionamento.

La prima, in verità, è già stata esposta dal senatore Bettamio. Durante la sessione di bilancio, proprio per rispondere alla crisi acuta e all'emergenza determinata dai fatti dell'11 settembre, avevamo proposto un pacchetto di misure per intervenire e sostenere il settore in questa fase di crisi. Devo dare atto che nella Commissione si era realizzato un certo grado di unità su tale questione che però, purtroppo, non è stato poi tradotto in fatti, se non con l'approvazione di un ordine del giorno alla legge finanziaria. Prendendo atto che l'emergenza non è finita, anche se per fortuna non siamo più nella fase acuta, vorrei anch'io chiedervi quali misure attuali ed urgenti ritenete di proporre per sostenere il settore in questo lento e difficile, ma possibile recupero.

La seconda questione, che è emersa in tutti gli interventi delle audizioni che abbiamo finora svolto, riguarda la legge quadro. Sono perfettamente consapevole che non c'è alcuna legge risolutiva, ma anche lei, d'altra parte, sottolineava che la legge quadro sul turismo ha colmato un vuoto che si trascinava da quasi 20 anni. Sicuramente non sarà uno strumento perfetto, sicuramente sarà da rivedere e da aggiornare alla luce delle novità legislative e costituzionali. Vorrei perciò chiedervi se ritenete che tale legge sia da applicare per consentire anche alle regioni di poter svolgere il loro ruolo; mi riferisco alle questioni relative all'emanazione delle linee guida, alla valorizzazione dei sistemi turistici locali e alla risoluzione di alcuni problemi di prospettiva. Il timore che ho, infatti, è che si rimanga fermi alla constatazione delle difficoltà applicative e non si compiano passi in avanti, che la legge quadro non produca effetti, con conseguenti danni al turismo. Quali misure e quali iniziative ritenete necessarie perché le parti più qualificanti della legge quadro possano, in accordo fra Stato e le regioni, cominciare a produrre effetti e, successivamente, valutare i cambiamenti e gli accorgimenti necessari?

Il terzo aspetto riguarda le prospettive. Credo che in tutte le fasi in cui si verificano crisi ed emergenze non si debbano solo vedere gli aspetti

negativi, ma occorre anche valutare le opportunità per affrontare la congiuntura ed uscirne con un cambiamento ed un avanzamento del settore. In questo senso vorrei chiedervi che giudizio date sulle politiche per il turismo, in particolare sulla necessità di affermare una visione più integrata delle politiche per il turismo per quanto riguarda il coordinamento tra le politiche ambientali, la valorizzazione dei beni culturali ed ambientali del nostro Paese, per non vedere più il turismo come un fatto settoriale a sé stante, ma come un sistema integrato nel contesto del Paese. Vorrei sapere se ritenete le politiche attuali adeguate e sufficienti e quali suggerimenti potete dare per valorizzarle.

L'ultimo aspetto si riferisce alla crescita dimensionale delle imprese e alla loro valorizzazione. In questo quadro, che ruolo ritenete debba avere la formazione per valorizzare la capacità professionale ed un maggiore legame di fiducia tra il lavoratore e l'impresa e per concorrere a favorire una crescita di competitività dell'intero settore?

COVIELLO (*Mar-DL-U*). Innanzitutto vorrei esprimere un vivo apprezzamento e ringraziamento per il contributo che ci viene dato. Trovo, infatti, che il documento predisposto da Federturismo rappresenti un buon contributo per la Commissione, perché spazia e chiarisce i punti di crisi.

Da ciò discende una considerazione preliminare. Non riscontro, in effetti, dal vostro documento una situazione di drammaticità nel settore del turismo perché, tutto sommato, la perdita verificatasi nel settore turistico è limitata all'anno 2001. Secondo i dati da voi forniti, infatti, negli anni 1999 e 2000 la capacità di attrazione è stabile nonostante – voi lo dite chiaramente – ci sia un ampliamento dell'offerta mondiale (il mondo si apre, la gente, quindi, viaggia di più). Come Paese di antica tradizione turistica avremmo dovuto perdere di più; invece, tutto sommato, reggiamo piuttosto bene. Solo nel 2001 vi è stato un leggero decremento, e questo si somma alla specifica questione del rapporto tra l'area atlantica e quella europea, alla crisi, cioè, dei trasporti aerei e alla carenza di mobilità del turista americano. Considerato che l'Italia è l'area di attrazione per eccellenza, soprattutto nei cosiddetti centri antichi e storici, capiamo che quello che è successo a seguito dei fatti dell'11 settembre è il meno che ci potevamo aspettare.

Non ho, quindi, una visione negativa, almeno alla luce dei dati da voi forniti; vedremo poi, quando si sarà attenuata la crisi legata al terrorismo, se il settore riprenderà a crescere. Anche i dati relativi al periodo natalizio registrano una notevole ripresa, a fronte di una caduta nei mesi di settembre e ottobre.

Analizziamo ora la situazione nel medio e nel lungo termine. Voi ponete il problema della competitività, ma non fate un'analisi degli strumenti. Ci sono tesi generali, ma non si scende in un'analisi più o meno dettagliata, mentre il Parlamento nella passata e nell'attuale legislatura ha dotato il turismo di strumenti importantissimi finalizzati a rendere possibile un rilancio in termini di competitività: pensiamo al settore degli investimenti.

Su questo punto vorrei un vostro giudizio. Cosa dobbiamo potenziare, secondo voi, per attrezzare in particolare l'area meridionale? Il credito d'imposta, di cui anche il settore del turismo ha beneficiato, l'estensione della legge n. 488 al settore turistico, i contratti di programma (su questo punto vorrei un vostro giudizio, perché negli ultimi anni ci sono stati pacchetti interessantissimi basati su una concezione integrata, per cui in alcune aree si è finanziata anche la creazione di nuovi aeroporti), o la legge Tremonti? Per fare il salto che voi auspicate dalla dimensione medio piccola alla grande dimensione e per adeguare il turismo italiano tradizionale d'arte, delle antiche città, al turismo di attrazione internazionale, è adeguato questo quadro di riferimento? Sento poi paventare il trasferimento dei poteri dallo Stato alle regioni in questo settore, anche se c'è una normativa nazionale che tratta il settore turistico non nella congiuntura locale, ma come settore nazionale.

Quindi, per quanto riguarda le tipologie di investimento, la legge Tremonti si può utilizzare sia per l'area industriale che per l'area del turismo, mentre il credito d'imposta è stato agganciato ad una normativa nazionale. Questo ci salva da una visione regionalista, del tipo la Campania contro la Puglia: c'è un quadro nazionale, e non credo che si possa andare al di là di esso sia nelle aree depresse, sia nelle aree avanzate del Paese. Vorrei sapere da voi come valutate il discorso della competitività strutturale, al di là del problema del decentramento di poteri, che è un'altra questione.

Il secondo punto di cui si è parlato ieri, signor Presidente, riguarda la promozione. Qui c'è la crisi, è un dato di fatto, perché da una dimensione nazionale si rischia di passare ad una dimensione regionale in cui le 20 regioni fanno attività promozionale e manca o può mancare il momento della vendita del prodotto Italia. Sotto questo aspetto, però, ci attendiamo dalla Confindustria qualcosa di più. Ieri abbiamo udito i rappresentanti di un ente, l'ENIT, che vive una situazione di difficoltà: c'è una crisi di compartecipazione, sta diminuendo la dimensione nazionale perché si arricchisce la dimensione locale. Sotto questo aspetto ci dovete dire qualcosa di più: cosa dobbiamo fare noi per mantenere questo livello più elevato, questa struttura nazionale, sia essa l'ENIT o qualcosa d'altro? Lo Stato non può mantenerlo; può concorrervi con politiche adeguate. Cosa fa il movimento della Federturismo nazionale in proposito, come vuole partecipare, cosa chiede?

Una terza questione, e concludo, signor Presidente, riguarda il problema del processo federalistico in atto. Ad oggi noi abbiamo la legge quadro sul turismo, ma vi è anche l'ulteriore passo in avanti rappresentato dalla riforma del Titolo V della Costituzione, e noi stiamo lavorando per circoscrivere il residuo di competenza dello Stato nella materia concorrente. Il turismo è materia regionale e non concorrente, però in qualche modo c'è nella modifica del Titolo V questa visione generale, questo interesse nazionale, e l'interesse nazionale è quello di tutelare i vari settori, l'attività produttiva del Paese. In questo senso la nostra Commissione sta lavorando non solo per superare l'emergenza dell'11 settembre, ma anche per trovare nella nuova dimensione normativa il necessario assetto. Vor-

remmo quindi una vostra indicazione, perché vi è un rischio, e qualcuno ce lo ha detto esplicitamente.

Per quanto riguarda, per esempio, le incentivazioni alle cosiddette agenzie turistiche, vi sono regioni che danno qualcosa in più e altre che danno qualcosa in meno: è naturale, è la competitività, non è un problema. Ma per quanto riguarda l'interesse nazionale, ferma restando la materia costituzionalmente affidata alle regioni, e tuttavia con la riserva dell'interesse nazionale, come dovremmo strutturarlo? Questo è il problema della Commissione. In un documento ora al nostro esame stiamo rivedendo i settori, anche alla luce del lavoro parlamentare della 1<sup>a</sup> Commissione. Il contributo che possiamo dare come Commissione specifica è di individuare al proposito i limiti dell'interesse nazionale da recepire nell'assetto Costituzionale. Avremmo bisogno, in altri termini, anche di un salto di qualità nel vostro contributo: credo che la Confindustria l'abbia sempre dato e lo possa dare ancora.

*ABETE.* Cercherò di dare qualche risposta, in forma sintetica naturalmente, perché i temi affrontati rappresentano il cuore delle problematiche complessive del turismo. Da una parte, quindi, ci riserviamo di far pervenire alla Commissione sulle specifiche questioni riscontri organici e indicazioni mirate, in modo da andare al di là delle documentazioni di carattere generale; dall'altra, se il Presidente lo consentirà, nell'ambito della nostra risposta cercheremo attraverso brevi interventi dei nostri rappresentanti, di affrontare le specifiche questioni sottolineate.

Partirò dalle considerazioni del senatore Bettamio. Dobbiamo ottimizzare l'offerta perché dobbiamo cercare di intercettare quote di mercato crescenti, o comunque non rischiare decrementi che senza dubbio possono apparire in termini percentuali estremamente limitati, ma in termini di *trend* sono estremamente pericolosi. Infatti, quando ci si muove a livello di *trend* decrescenti in rapporto alle quote mondiali può sembrare nel breve periodo che passare dal 5,4 al 5,1 per cento rappresenti una riduzione limitata, ma in realtà ciò può attivare un processo che determina sempre minori opportunità alle imprese turistiche italiane.

Per quanto riguarda la competitività della promozione turistica, senza dubbio insieme alla offerta tradizionale dobbiamo cercare di attivare delle offerte che siano innovative ed integrate. Lei, senatore Bettamio, parlava giustamente dell'area congressuale: è un'area in cui dobbiamo crescere, ma per poterlo fare dobbiamo avere strutture congressuali adeguate. La città di Roma – nella quale oggi siamo – solo recentemente, d'intesa ovviamente con tutti i soggetti titolati, ha fatto la scelta di dotarsi di un centro congressuale che auspicabilmente consentirà di non posizionarci soltanto al sedicesimo posto come sede di congressi a livello mondiale. Su questo versante, quindi, per alcuni comparti di offerta turistica vi è necessità di avere strumentazioni adeguate che consentano di trainare l'offerta. Il turismo congressuale è uno di questi comparti, anche perché è un turismo mediamente ricco rispetto ad altri e quindi, come tale, è anche portatore di valuta in termini complessivi.

È evidente che l'Italia deve svolgere anzitutto un ruolo centrale a livello di politica europea. Come ricordavo nel mio intervento iniziale, se c'è un obiettivo che il nostro Paese deve avere è quello di individuare una modalità per cui effettivamente il turismo sia una politica centrale dell'Unione europea, e ciò a prescindere dalla fisiologica competitività delle aree territoriali. La competizione tra aree territoriali è, per esempio, tra la città di Roma e la provincia di Roma: la provincia di Roma giustamente si rammarica perché, pur avendo delle bellezze non indifferenti, viene penalizzata dalla capacità di attrazione della città di Roma; su questo dobbiamo convivere, nel senso che la bellezza e la attrattività del nostro Paese discende da una competizione serrata e destinata a durare. I sistemi turistici locali vanno nella direzione di determinare una concorrenza positiva da parte di aree territoriali integrate che spesso non vengono vissute dai turisti come delle unità amministrative fini a se stesse, perché per il turista non esiste l'unità amministrativa come la vediamo noi; e infatti la legge quadro prevede la possibilità che i sistemi turistici locali possano integrare delle aree che fanno parte di diverse regioni, province, e comuni. Il vissuto del turista – ripeto – è diverso dalla nostra visione delle unità amministrative.

Quindi, l'area della politica europea è un'area essenziale, che prescinde da quella che è la dialettica, la concorrenza fisiologica all'interno delle aree italiane. La frammentazione non è né una positività né una negatività: è una realtà oggettiva con la quale dobbiamo confrontarci. È chiaro, e lo studio (il Piano di azioni per la competitività) di Confindustria lo rappresenta, che abbiamo un'offerta di *standard* qualitativi più disomogenea rispetto ad altri Paesi europei, anche perché abbiamo una minore presenza di *standard* collegati alle grandi catene alberghiere. La promozione la dobbiamo fare in termini di *made in Italy* complessivo, e coerentemente Confindustria ha sempre portato avanti una politica di integrazione dell'offerta sul versante del *made in Italy*. Il turismo, l'artigianato, l'offerta turistica sono parte di un processo complessivo in cui è lo stile Italia, il prodotto Italia che viene in qualche modo promosso all'estero in quanto tale.

Cosa c'è da salvare della legge quadro? Noi cerchiamo di valorizzare le leggi utili alle imprese che rappresentiamo, come è compito di una associazione d'impresa che, ovviamente, non è parte di una dialettica fisiologica, politica, tra maggioranza e opposizione. Abbiamo rappresentato le criticità della legge quadro anche nel momento in cui essa è andata finalmente in porto; però abbiamo rappresentato egualmente la necessità di avere degli strumenti normativi per poter in qualche modo operare, perché 18 anni a livello di sistema paese si sentono, nel senso, appunto, della necessità di avere un nuovo strumento normativo rispetto a quello del 1983.

La preoccupazione che abbiamo – e che trasferiamo in questa sede alla Commissione – si evidenzia nella difficoltà di individuare un punto di equilibrio nell'«ingorgo» costituzionale che si è creato, e il fatto che ciò determini ritardi complessivi per il sistema paese. Intendo dire che evidentemente, se ci fossero le condizioni per avere strumenti normativi mi-

glieri o alternativi rispetto a quelli attuali, non potremmo ovviamente che esserne lieti; ma se il rischio che abbiamo di fronte è rappresentato dalla difficoltà di creare strumenti normativi alternativi, allora teniamo ad evidenziare che dal marzo del 2001 la legge quadro non è stata applicata e ciò rappresenta un ulteriore ritardo che penalizza l'industria del turismo complessivamente intesa.

Su questo versante è quindi importante preservare una serie di aspetti. Mi riferisco innanzitutto ai sistemi turistici locali, alle realtà dei buoni turismo come opportunità per la creazione delle condizioni necessarie per nuove utenze, alla definizione di impresa turistica, che è più articolata rispetto al passato giacché la filiera è cambiata. Inoltre, è necessario soprattutto garantire – e questo rappresenta il nodo fondamentale – che la pari dignità che viene riconosciuta dalla legge quadro alle imprese turistiche rappresenti una premessa – come è accaduto operativamente nel caso della legge n. 488 – rispetto poi alla necessità di reperire delle risorse che finanzino le norme stesse. Estremizzando, sosteniamo che il Ministero del turismo alla fine era un ministero di serie B, o addirittura C, nel senso che non vi era una particolare attenzione nei confronti del turismo rispetto all'attenzione invece manifestata nei confronti delle imprese manifatturiere tradizionali. Siamo quindi ben lieti che su questo versante il turismo sia rientrato nell'ambito delle complessive responsabilità del Ministero delle attività produttive proprio perché riteniamo il turismo una struttura industriale in quanto tale, da non considerare semplice consumo – questo ha rappresentato l'errore culturale del nostro Paese negli anni passati – ma lavoro, produzione, offerta ed impresa. Peraltro, venendo considerato soltanto come consumo, il turismo era vissuto come una realtà da mettere in secondo piano rispetto alla dimensione di un Paese che, dovendo recuperare delle posizioni internazionali, si trovava nella necessità di valorizzare gli *asset* produttivi e dell'offerta.

Per quanto riguarda gli interventi normativi, abbiamo avanzato tre tipologie di richieste che attengono al lavoro, al fisco e alla promozione. Sostanzialmente sosteniamo la necessità di muoverci per una struttura del lavoro che tenga conto della specificità del settore e del segmento in cui operiamo, giacché il nostro per alcune realtà è strutturalmente un lavoro stagionale, ed anzi questa è una caratteristica che fa parte del DNA del turismo in quanto tale. Il nostro è un lavoro creativo adatto ai giovani, che in qualche modo deve dotarsi di strumenti tali da consentire una risposta a delle esigenze che, peraltro, vengono anche incontro alle istanze dei giovani che apprezzano i lavori creativi che permettono una partecipazione attiva al sistema del lavoro.

Per quanto riguarda il versante fiscale, vi sono delle problematiche italiane ed altre europee. Mi riferisco al problema dell'IVA rispetto ad alcuni Paesi. La questione di trattamenti IVA di miglior favore, per l'Italia rappresenta un problema italiano ed europeo, dato che non è possibile trattare la politica riguardante l'IVA solo nell'ambito dei nostri confini nazionali.

Vi è poi il problema di come valorizzare il settore alberghiero, che è quello che produce le opportunità di lavoro. Al riguardo il trattamento ICI, più generalmente quello delle imposte sui fabbricati in termini complessivi, è tale da incidere pesantemente sul flusso dei ricavi delle imprese alberghiere. Si ritiene pertanto opportuna una diversa modalità di individuazione degli immobili come beni realmente strumentali rispetto all'attività; non è possibile considerarli come una proprietà o un patrimonio da tassare, ma come uno strumento che consente l'esplicitazione di una attività e quindi, di fatto, la creazione di occupazione.

L'ambiente ed i beni culturali sono realtà rispetto alle quali ci troviamo perfettamente in linea anche con quanto dichiarato dal senatore Macconi. L'ambiente è per noi una realtà di fondamentale rilevanza; del resto, come impresa turistica «vendiamo» anche ambiente, e quindi abbiamo il dovere di rispettarlo e valorizzarlo. Il nostro *asset* ambiente-beni culturali coincide con gli *asset* complessivi del Paese rispetto agli altri Paesi competitori, e quindi se non valorizziamo questi aspetti avremo perso la partita.

Per quanto riguarda i beni culturali – al di là del federalismo, del ruolo delle regioni, delle province e dei comuni e della questione dell'«ingorgo» istituzionale a cui è stato accennato – anche lo stesso ministro Marzano ha avuto modo di ricordare che vi sono, nell'ambito dei vari turismi locali, le motivazioni del turismo stesso che si pongono all'interno di competenze statuali. Infatti, i beni culturali non rappresentano una dimensione affidata meramente alla realtà del territorio; la sicurezza, le infrastrutture e l'ambiente sono – anche all'interno del nuovo ordinamento costituzionale – dei patrimoni che confermano la centralità di ruolo per lo Stato. Pertanto, se commettiamo l'errore di ritenere che un turismo che ha fattori trasversali possa calarsi in una realtà territoriale senza mantenere una linea guida da parte dello Stato in quanto tale, corriamo il rischio di perdere veramente la competizione in termini complessivi. Il che non significa non essere attenti al nuovo assetto istituzionale (tanto è vero che valorizziamo i sistemi turistici locali e il nuovo centralismo regionale), ma capire che esiste un equilibrio di funzioni che va salvaguardato. In caso contrario, se lo Stato non conducesse una politica complessiva sul versante della promozione delle industrie turistiche attraverso la creazione di opportunità, correremmo veramente il rischio di perdere la partita.

Un altro aspetto importante è rappresentato dalla formazione professionale perché ad essa corrisponde la qualità; è possibile vincere la competizione sul versante della qualità solo se vi è una formazione professionale adeguata, e questo vale anche in termini di differenziale rispetto agli altri Paesi. Infatti, non potendo spesso competere sul costo in quanto tale, possiamo farlo opportunamente attraverso un *mix* costo-qualità del prodotto complessivo.

Senza dubbio sono state varate negli ultimi anni delle norme – mi riferisco *in primis* al riconoscimento dell'industria turistica in quanto tale, e quindi con pari dignità rispetto alle altre imprese – che hanno determinato un avvicinamento delle imprese turistiche rispetto a quelle tradizionali del



nostro Paese, e di ciò la legge n.488 del 1992 è una esemplificazione significativa. Si tratta comunque di un percorso che va ancora portato avanti, considerati anche i problemi che abbiamo dovuto affrontare per la cassa integrazione straordinaria, rispetto alla quale ci si è accorti di non aver strumenti sufficienti che consentissero di affrontare la situazione determinatasi a seguito dei fatti dell'11 settembre. Ciò sta a significare che comunque il nostro comparto è dotato di una strumentazione normativa di minor livello rispetto a quella degli altri settori manifatturieri tradizionali, e questo vale sia per quanto riguarda il versante fiscale che quello del lavoro, aspetti che per un'industria ad alta intensità di lavoro come quella turistica rimangono fondamentali.

COVIELLO (*Mar-DL-U*). A sua opinione a livello nazionale esiste soltanto il problema dell'ICI, o vi sono anche altre questioni da risolvere?

ABETE. Oltre all'ICI e all'IVA vi è poi un altro problema, che abbiamo avuto modo di porre alle Commissioni di merito: mi riferisco alla penalizzazione di tutte le situazioni congressuali anche in termini fiscali – pensiamo al settore farmaceutico – che ha determinato per tante realtà, che invece integravano l'offerta tradizionale con una offerta congressuale mirata, una perdita di potere contrattuale e di capacità di offerta. Vi è, quindi, ancora una serie di problemi aperti, fermo restando che il percorso è stato comunque attivato e ne siamo perfettamente consapevoli.

In conclusione, quello che chiediamo a coloro che hanno la responsabilità della conduzione della cosa pubblica nei vari ruoli e funzioni è comunque una grande capacità di scelta, nel senso che la cosa che riteniamo perdente, qualunque sia la valutazione di merito, è il ritardo con cui vengono prese le decisioni. Proprio a questo proposito, anche tenuto conto che siamo uomini e imprenditori di sistema, e quindi comprendiamo le compatibilità a livello generale, vorremmo esprimere la nostra amarezza rispetto al percorso compiuto dopo l'11 di settembre. Mi riferisco alla delusione delle aspettative e delle quasi certezze che ad un certo punto abbiamo avuto rispetto alla possibilità di dare risposte ai nostri problemi, e quindi di ottenere risultati positivi grazie anche alla messa a disposizione di risorse.

Sarebbe stato meglio – semplifico ed estremizzo per farmi capire – sapere in partenza che non c'erano compatibilità di carattere finanziario, il che non avrebbe alimentato un certo livello di aspettative; anche sapere come programmare aiuta a elaborare una programmazione vincente.

Abbiamo mantenuto un rapporto organico con tutte le forze politiche nella precedente legislatura. Alcune volte, parlando con l'onorevole Bono, con il senatore Lauro e con i parlamentari dell'allora opposizione che seguivano più direttamente le problematiche del turismo, è emersa da parte loro l'amarezza che venisse letta come legge quadro una legge che a loro avviso non aveva tali caratteristiche. Non abbiamo mai questionato sul fatto che si trattasse di una legge quadro o di una legge cornice, come dicevano altri colleghi delle associazioni. Noi abbiamo necessità di stru-

menti normativi per operare, a maggior ragione se sono in parte già finanziati, perché possono determinare un effetto positivo.

Il coordinatore Amoretti, rispondendo alla mia comunicazione (fermi restando i ruoli e le funzioni del Parlamento e del Governo), ha manifestato condivisione sul fatto che sia necessario individuare un punto di equilibrio fra il coordinamento regionale e le funzioni statuali in termini di legge quadro. Questo ci fa comprendere che ci sono ancora margini per l'individuazione di linee guida leggere, che consentano comunque – ferma restando la possibilità di rivisitare la legge – di attivare un *iter*.

Se me lo consente, Presidente, vorrei lasciare ora la parola ai miei colleghi, affinché possano rispondere brevemente ai quesiti sulla rappresentatività del nostro sistema Confindustria, sulle problematiche delle normative antincendio e sugli interventi ancora utili al sistema dopo gli avvenimenti dell'11 settembre.

*FALCHERO.* Quando ci siamo costituiti, nel 1993, abbiamo voluto dare al turismo (perché era questa la necessità che si avvertiva) non un'immagine trasversale, ma – come usiamo dire – a 360 gradi. Il turismo non può essere identificato solo nell'attività di accoglienza tradizionale, quindi degli alberghi, o nell'attività del trasporto, dei *tour operator*, e così via, perché in realtà esso rappresenta tutto ciò che può interessare un turista, un cliente che viene nel nostro Paese. Vi era l'esigenza, quindi, che il turismo fosse posto necessariamente al centro di tutta una serie di attenzioni, dalla sicurezza all'accoglienza, e a tutto ciò che riguarda il mondo del turismo medesimo. Chiaramente, in Confindustria era molto più facile – perché erano già presenti importanti realtà – mettere intorno ad un tavolo il mondo che ho poc'anzi descritto.

Federturismo ha quindi accolto, tra le associazioni aderenti, oltre a quelle tradizionali del mondo del turismo di cui parlavo prima (quindi catene alberghiere, alberghi, *tour operator* e così via), anche le aziende dei sistemi di trasporto più importanti, come le Ferrovie dello Stato e l'Alitalia, i parchi tematici, i musei, le città d'arte, cioè tutta la filiera del turismo che a noi interessa.

Riteniamo che questa sia stata una visione – che oggi si concretizza e viene condivisa da tutti – estremamente importante e felice, proprio perché – ripeto – quello che dobbiamo cercare di offrire e mettere sul mercato è il pacchetto, il prodotto Italia, articolato nella sua più ampia immagine. Certamente l'aspetto culturale del nostro Paese è sicuramente un punto di forza.

Il turismo è un'attività strettamente legata al territorio, ma è altrettanto vero che il territorio di per sé deve essere valorizzato in un contesto globale e generale di offerta. La qualità dei servizi che dobbiamo offrire è un elemento molto importante, che può contraddistinguerci rispetto ai turismi emergenti che stanno nascendo oggi. L'apertura delle attività turistiche dei Paesi dell'Est o di quelli che si affacciano sul Mediterraneo è un aspetto estremamente importante, che non va sottovalutato perché questi Paesi possono attrarre maggiormente dal punto di vista delle bellezze na-

turalistiche e di offerte economiche più basse delle nostre; noi possiamo competere soltanto attraverso un'offerta qualitativa migliore, rafforzando l'immagine culturale del nostro Paese.

*BOSCOSCURO.* Senatore Coviello, ho avuto l'impressione che lei dia una valutazione molto positiva dell'andamento della ripresa che c'è stata. In effetti, c'è stato un po' di movimento, però si registra comunque una diminuzione di circa il 45-50 per cento rispetto allo stesso periodo dell'anno scorso.

*COVIELLO (Mar-DL-U).* Dobbiamo anche ricordare, però, che la crisi internazionale provocata da quello che è successo in America ha determinato una riduzione del reddito e quindi della capacità di spesa. Sotto tale aspetto, il turismo è uno dei settori più tipici che risentono di questo tipo di alternanza.

*BOSCOSCURO.* Certamente questo è l'effetto contingente della crisi. Abbiamo avuto un periodo straordinariamente pesante, una crisi epocale, e non ne siamo ancora usciti. Speriamo di uscirne fra due o tre mesi. C'è qualche segnale di ripresa, però indubbiamente la situazione è ancora difficile.

In effetti, nel passato ci siamo uniti anche alle associazioni delle agenzie di viaggio nella richiesta degli interventi, e ciò ha portato a certi risultati. Per fortuna, è stata approvata la cassa integrazione, però solo per le aziende con più di 50 dipendenti. Resta dunque il problema delle aziende al di sotto dei 50 dipendenti, per le quali tale misura non è stata prevista (in realtà non si capisce bene, ma sembrerebbe di no). Questo è un punto importante, perché ci sono realtà medie, con 30-40 dipendenti, che sono in grossa difficoltà.

Chiediamo semplicemente di mettere anche questo personale in cassa integrazione per poterlo utilizzare fra 2 o 3 mesi, una volta passata l'emergenza. Questo è un aspetto che vorrei chiedere alla Commissione di approfondire.

*COVIELLO (Mar-DL-U).* Se si tratta di stabilizzare i rapporti, siamo d'accordo.

*BOSCOSCURO.* Noi chiedevamo solo un aiuto temporaneo – magari per sei mesi – per sostenere una situazione estremamente drammatica e epocale, come dicevo prima, ed affrontare la crisi; non volevamo un aiuto di tipo assistenziale.

Per quanto riguarda i dati degli arrivi, il presidente Abete faceva notare giustamente che il *trend* non è positivo. Certamente abbiamo avuto un po' di crescita, ma rispetto agli altri Paesi in Italia il turismo *incoming*, in entrata, non sta crescendo. Alcuni dati vanno letti con attenzione, perché hanno influito anche altre cause. Ad esempio, il Giubileo ha portato un *business* importantissimo, che altrimenti non si sarebbe avuto. Il cambio

del dollaro a 2.200 lire ha reso l'Italia estremamente competitiva. In futuro, però, senza questi eventi eccezionali (Giubileo, campionati del mondo di calcio e così via) e con l'euro il nostro Paese non sarà più molto competitivo.

Se si compie un'analisi attenta, il grosso *appeal* dell'Italia è rappresentato dalle città d'arte, dalla cucina, dalla moda. Se si va sulle spiagge d'estate ci si rende conto che gli stranieri non sono così numerosi. Certamente sull'Adriatico troviamo i tedeschi e gli austriaci che arrivano in macchina; però, se si fa un confronto con le altre realtà emergenti (parlo del Nord Africa, dei Paesi orientali, del Messico e di altre località lontane), si vede che sotto il profilo del *mix* della clientela siamo perdenti. Nel periodo estivo, su 100 presenze di turisti probabilmente 80 sono italiani e il resto è un *mix* prevalentemente nordeuropeo. Il turismo internazionale viene non per il prodotto balneare, ma prevalentemente per le città d'arte.

Non dobbiamo pensare però che con le città d'arte risolviamo il nostro problema. Il Sud va sviluppato; lì abbiamo certamente tanto da fare. Nessuno ha parlato, per esempio, della sicurezza. Conosco investitori stranieri che sono molto attenti ai problemi della sicurezza per quanto riguarda gli investimenti nel Mezzogiorno. Alcuni preferiscono andare piuttosto in Spagna, in Tunisia, addirittura in Egitto, nonostante il rischio del fondamentalismo islamico.

MACONI (*DS-U*). Hanno una visione del rischio un po' relativa! Io mi sento più tranquillo in Calabria che non in Egitto.

ABETE. Ma il dottor Boscoscuro è simpatizzante dell'Egitto.

BOSCOSCURO. Ci sono appena stato. Comunque, questa impressione sarà anche sbagliata, però blocca molti investimenti, quindi dobbiamo fare qualcosa in proposito. Bisogna dare sicurezze su questo fronte. Dobbiamo avere una visione non ipocrita del problema, dobbiamo affrontarlo.

Questo Paese ha un potenziale enorme; forse proprio perché è così bello e ricco di attrattive ci siamo un po' adagiati. Ma il turismo ormai opera ad un livello competitivo mondiale proprio perché viviamo nel villaggio globale: ormai andare ai Caraibi o in Sud America è come andare a fare una vacanza in Italia. Vedo nostri clienti che decidono da un giorno all'altro di partire per mete lontanissime; una volta questo sarebbe stato inconcepibile, ma ormai tutto è facile, banale. Pertanto, anche la scelta e l'offerta della destinazione turistica è cambiata in modo radicale.

BIANCHI. Vorrei dare una risposta puntuale alla domanda posta dal senatore Bettamio. Subito dopo l'emergenza determinatasi a settembre, abbiamo attivato una richiesta di proroga semplicemente perché esisteva la necessità di affrontare importanti investimenti di completamento nel mo-

mento in cui si presentava una situazione di estrema difficoltà nella creazione *cash flow*.

In aggiunta al fatto contingente il motivo principale che ci ha animato in quella direzione è che ci eravamo resi conto che certe norme avevano bisogno di essere aggiornate. Una duplice ragione giustificava la richiesta. Infatti, una commissione mista, composta da consulenti, tecnici del Ministero dell'interno e tecnici della nostra categoria sta operando per rivedere queste norme e aggiornarle, in modo da consentirci di mantenere la proroga entro i termini previsti del 2004.

Vorrei rispondere anche a proposito del problema del personale. Il settore degli alberghi, malgrado il problema che ha avuto, sia pure in misura minore rispetto a quello dei *tour operator* e delle agenzie di viaggio, non ha chiesto, non vuole, non ritiene di dover usufruire di meccanismi come quello della cassa integrazione perché, stante l'importanza della professionalità che diamo alle prestazioni d'opera, non si vuole compromettere la situazione di pace sociale che esiste all'interno e, soprattutto, non si vogliono perdere operatori qualificati che hanno richiesto importanti risorse per la formazione. Vogliamo essere in grado di ripartire non appena le condizioni generali lo permetteranno. È questo il motivo per cui tutti gli operatori, soprattutto le grandi catene, hanno evitato di richiedere interventi di riduzione del personale.

Viceversa, abbiamo chiesto e continuiamo a chiedere di introdurre maggiore flessibilità, al di là di quello che già oggi è stato concordato con le organizzazioni sindacali, e di ottenere riduzioni temporanee sotto il profilo dei costi previdenziali, pur mantenendo il livello occupazionale.

PRESIDENTE. Nel ringraziare il presidente Abete ed i suoi collaboratori per avere offerto un panorama chiaro della situazione, di cui terremo sicuramente conto nel prosieguo dei nostri lavori, dichiaro conclusa l'audizione.

#### **Audizione dei rappresentanti del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione dei rappresentanti del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, che ringrazio per essere intervenuti, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul turismo.

Invito i senatori a porre quesiti ai nostri ospiti.

MACONI (*DS-U*). Desidero innanzitutto rivolgere un saluto e ringraziare i presenti per la loro disponibilità.

In primo luogo, vorrei sapere se, alla luce del nuovo assetto costituzionale sulle competenze delle regioni, a vostro giudizio, sia necessario sostituire totalmente la legge n. 135 del 2001, oppure se sia sufficiente modificarla in corso d'opera.

In secondo luogo, vorrei conoscere il vostro parere sul tema della Carta dei diritti del turista e sulla questione degli *standard* qualitativi,

che dovrebbero essere omogenei sul territorio nazionale e non variare da Regione a Regione.

Il settore del turismo ha affrontato un periodo di crisi profonda e sta ancora tentando con fatica di uscirne. Quali suggerimenti potete avanzare perché questo settore affronti l'emergenza, ma in una prospettiva di miglioramento complessivo della qualità? In sostanza, quali sono le vostre proposte per fare in modo che l'offerta turistica offra maggiori garanzie sotto il profilo qualitativo e dia maggiori soddisfazioni al consumatore?

BETTAMIO (FI). Ho già posto nell'audizione precedente le domande che mi appresto a rivolgervi, perché, di fronte al testo della legge quadro sul turismo, che in parte deve essere ancora applicata e in parte è già superata dagli ultimi avvenimenti (soprattutto dopo le modifiche costituzionali, in base a cui si assegnano alle regioni competenze nel settore turistico), abbiamo interesse a conoscere il punto di vista di tutti i protagonisti del settore turistico. Desideriamo sapere quali sono i punti qualificanti che le varie organizzazioni e associazioni turistiche – quindi anche quelle che rappresentate – vorrebbero che fossero presenti nel nuovo testo di legge che dovremo elaborare.

Inoltre, vi invito ad indicare alla Commissione quali sono le misure di emergenza che ritenete opportuno debbano essere assunte dopo quanto è successo nel settore turistico, in modo tale che queste possano essere prese nel minor tempo possibile.

PRESIDENTE. Negli ultimi due giorni, abbiamo ascoltato i rappresentanti delle associazioni, delle organizzazioni che rappresentano il mondo del turismo. Voi rappresentate i consumatori e quindi chiediamo anche il vostro contributo.

ZANINI. Signor Presidente, onorevoli senatori, per quanto riguarda il futuro del turismo italiano, dobbiamo dire che tale settore ha un forte fatturato ed è diventato molto importante, quindi è giusto che sia valorizzato. In tal senso, la legge quadro offriva anche gli incentivi necessari per rinnovare il prodotto e l'offerta turistica.

La situazione che si è determinata dopo i fatti dell'11 settembre deve essere affrontata dal punto di vista della forte caduta della domanda e dei problemi di sicurezza. Si rende pertanto necessario fare fronte a queste difficoltà, venendo incontro ad un settore che oggi sta soffrendo in modo particolare. I riflessi di tutto ciò sono avvertiti anche dai turisti, che sono le persone che ci proponiamo di tutelare nel miglior modo possibile.

Alla luce delle modifiche apportate al Titolo V della Costituzione, riteniamo che la legge quadro sia per certi aspetti svuotata. Crediamo sia importante, considerando le nuove competenze attribuite alle Regioni, varare una nuova legge, che persegua soprattutto l'obiettivo di rendere omogenei gli *standard* dei servizi dell'offerta turistica, perché oggi il turista incontra un problema non indifferente quando deve valutare un'offerta,

dal momento che spesso i parametri sono diversi da Regione a Regione, per esempio per quanto riguarda le strutture alberghiere. Si dovrebbe realizzare una standardizzazione anche nella stessa denominazione delle strutture turistiche. È importante che si arrivi ad un unico logo, che favorisca una comprensione immediata da parte del turista dei servizi di informazione, dell'accoglienza e della tutela del turista.

È importante che la nuova legge, che dovrà prendere atto delle modifiche costituzionali intervenute, affronti il problema della tutela del turista e garantisca la massima informazione. Per questo motivo, la Carta dei diritti del turista è uno strumento fondamentale, da realizzare in più lingue. Inoltre, poiché la materia è disciplinata in modo diverso da regione a regione, è necessario che la Carta tenga conto anche delle peculiarità.

Riteniamo importante che ci sia un rapporto tra il coordinamento delle Regioni, il legislatore e la commissione che dovrà emanare, in base alla legge quadro, la Carta del turista. Chiediamo che l'emanazione di tale Carta sia effettuata anche con il concorso di esperti delle associazioni dei consumatori, avvalendosi anche dell'esperienza già maturata in questo campo da alcune Regioni.

Un'altra questione che riteniamo importante, e che purtroppo non è affrontata nella legge quadro approvata dal Parlamento, concerne la possibilità di costituire in ogni regione degli sportelli a tutela del turista gestiti dalle associazioni dei consumatori, cioè dei terminali importanti di prima informazione e assistenza, stante il fatto che le controversie nel settore del turismo sono in aumento e spesso le proteste e le contestazioni per inadempienze contrattuali dell'operatore che offre un servizio costituiscono elementi importanti per migliorare e stimolare l'offerta turistica.

*DONA.* Signor Presidente, non è facile ipotizzare un approfondimento della legge quadro considerando che non è stata attuata, soprattutto nei punti di maggiore rilevanza per il consumatore. Mi riferisco in particolare alla redazione delle «Linee guida» citate e soprattutto alla Carta del turista, in merito alla quale avevamo istituito un «tavolo» presso la Direzione del turismo del Ministero, i cui lavori sono stati interrotti a seguito delle modifiche costituzionali di cui si è detto. Tale mancata attuazione ci impedisce di fornire una valutazione della legge quadro sul versante dei consumatori, anche se l'esperienza acquisita ci permette di ipotizzare quale potrebbe essere la strada da seguire.

La legge n. 135 del 2001, delegando la redazione delle linee guida della Carta del turista, lasciava aperto uno spazio per dare un valore aggiunto in termini di trasparenza al settore turistico. Come è stato detto, infatti, la soddisfazione del turista è direttamente proporzionale al livello di trasparenza del settore. Come associazioni siamo destinatari di reclami, non sempre correttamente motivati da parte del turista, proprio perché costui non è sempre sufficientemente informato. Mi riferisco in particolare ai rapporti con le convenzioni internazionali che regolano, ad esempio, lo smarrimento o il danneggiamento dei bagagli, per i quali i consumatori pensano di avere diritto a risarcimenti di un certo livello e che invece

sono ridotti ai minimi forfettari previsti dalle convenzioni internazionali, con le quali la legge n. 135 del 2001 non effettua raccordo di alcun tipo, nemmeno a livello di richiamo. L'omogeneità degli *standard* è sicuramente un valore importante sul fronte della trasparenza e della qualità.

In merito alla chiarezza degli strumenti cui il consumatore può rivolgersi, paradossalmente, il decreto legislativo n. 111 del 1995 non stabilisce niente di chiaro in materia di recesso. Le nostre associazioni sono state destinatarie di richieste di chiarimento in ordine alla possibilità o meno di recedere da parte di consumatori che non volevano più recarsi in viaggio in Medio Oriente o negli Stati Uniti dopo gli eventi dell'11 settembre; non potevamo fare chiarezza in ordine alle loro facoltà, se non a fronte dell'interpretazione che ciascuno di noi aveva fatto del citato decreto legislativo che regola i pacchetti turistici, comunque lasciando scoperta tutta quella fetta di mercato relativa agli acquisti di semplici trasferimenti aerei.

Concludo con alcune indicazioni circa la legge quadro. Sicuramente ci siamo chiesti in sede di dibattito quali vincoli potrebbe stabilire la futura Carta del turista alla quale stavamo lavorando. I lavori presso la Direzione del turismo sono terminati con un punto interrogativo su questo aspetto.

In ultimo, la legge in questione forse trascura l'aspetto delle nuove tecnologie: è oggi frequentissimo, e lo sarà sempre di più in futuro, l'acquisto di viaggi tramite Internet. È vero che la contrattazione telematica o comunque a distanza è regolata da specifiche normative, ma forse in tema di turismo sarebbe opportuno un richiamo chiarificatore.

*LANDI.* Signor Presidente, vorrei rivolgere a voi una domanda: perché un Paese vicino come la Francia, che ha sicuramente minori aspetti storici e un'estensione costiera decisamente inferiore, ha un bilancio turistico di gran lunga superiore al nostro? Credo che la risposta sia semplicemente perché i francesi hanno saputo coniugare una politica nazionale con una politica regionale e una responsabilizzazione degli operatori, cosa che invece non è accaduta nel nostro Paese.

In una società globale come la nostra, di cui certamente il turismo fa parte, pensare che la politica del turismo possa essere gestita dalle regioni francamente è a mio avviso fortemente sbagliato; finiremmo per avere in queste grandi aree, verso le quali dobbiamo cercare di attrarre il turismo, dall'Europa, agli Stati Uniti, al Giappone, tante proposte ma nessun progetto, con risultati del tutto negativi in termini di spreco di risorse rispetto ai risultati possibili. È chiaro che se vogliamo cogliere queste potenzialità, e non c'è dubbio che il settore del turismo è destinato a crescere nei prossimi anni, al di là della crisi temporanea del tutto particolare e eccezionale del momento, dobbiamo avere un progetto che non può che essere di carattere nazionale. Se ci presentassimo con varie proposte distinte delle varie regioni, saremmo perdenti; finiremmo per non avere alcun progetto ed alcuna proposta. Quindi, credo che si debba cogliere l'esigenza che in rispetto a questo settore, a dimensione internazionale e mondiale, occorre evitare una delega generalizzata, ma occorre anche adottare una forte ini-



ziativa, un forte ruolo da parte del centro, in stretto raccordo con le regioni.

È poi necessario un altro fattore. Si dice che dobbiamo delegare alle regioni e che poi queste si coordineranno tra loro. Non è così, perché in questo settore un altro elemento importante è l'immediatezza della risposta, la capacità di rispondere – come si usa dire oggi – in tempo reale attraverso una sola struttura abilitata. Se diverse strutture devono coordinarsi tra loro, quando esse raggiungono tale coordinamento la questione è superata.

Pertanto, se vogliamo cogliere queste potenzialità senza correre il rischio di perderle, non c'è dubbio che a livello nazionale deve rimanere una struttura forte, dotata di una capacità di iniziativa e di movimento fortemente autonomi. Ciò non significa che a livello regionale non esista uno spazio per migliorare i servizi, soprattutto nella gestione e nell'attuazione, ma se il progetto non ha questa caratteristica a mio avviso è perdente.

Vorrei esprimere un'ulteriore importante considerazione. Alcune realtà del nostro Paese presentano la caratteristica importante della rete, e sono quindi capaci di porsi sui mercati in termini diversi. All'estero tutti conoscono la realtà riminese, che riesce ad essere presente sul mercato in questo modo. Alcune città storiche italiane non hanno bisogno di un simile strumento, perché quelle mete godono di un turismo spontaneo, non necessitano di essere pubblicizzate. Altre aree che vogliono, però, proporsi come destinazioni turistiche, e che oggi sono del tutto marginalizzate, richiedono invece questa ulteriore particolarità pubblicitaria. In questo senso il ruolo delle regioni si rivela importante, perché esse devono studiare iniziative di messa in rete del servizio turistico per consentire al turista che si reca in quell'area di ricevere una risposta complessiva sotto tutti gli aspetti, ricezione, cultura, gastronomia ed altro. Questo elemento, a mio avviso, manca in molte realtà del nostro Paese.

La Francia, poi, ci ha insegnato la validità del turismo specializzato, rappresentato da nicchie turistiche estremamente importanti e crescenti. In Italia sta cominciando a diffondersi una nuova tipologia che deve essere valorizzata e potenziata: il turismo del vino, dei castelli, delle abbazie.

Inoltre, ritengo che dobbiamo osservare positivamente l'esperienza dei Paesi nordici, come l'Irlanda e la Scozia, che hanno incentivato il turismo nelle famiglie, grazie ad una rete diffusa grazie alla quale il turista non ha bisogno di effettuare prenotazioni. Consideriamo l'importanza acquisita dall'agriturismo che ha innescato un turismo nuovo, importante e significativo al quale, quindi, occorre aggiungere quest'altro spezzone cui ho fatto riferimento, nel nostro Paese sostanzialmente assente, ma invece fiorente appunto nei Paesi nordici. Esso può rappresentare una prospettiva di particolare importanza per alcune aree italiane che non offrono strutture alberghiere consolidate.

Gli *standard* di qualità si rivelano di grande rilevanza, sia per gli alberghi che per i campeggi, e riteniamo che debbano essere di carattere nazionale; pensare infatti a *standard* regionali è francamente ridicolo. Ricordo, inoltre, che ci si sta ponendo il problema della determinazione di

*standard* europei, anche se i controlli della qualità degli stessi deve comunque spettare alle regioni.

In merito all'attuale crisi, ritengo che essa sia del tutto temporanea e destinata ad essere rapidamente superata. Dobbiamo fare in modo che la struttura attuale non sia messa in crisi, sciolta o ridimensionata in una parte. Ritengo che sarà quindi necessario varare una serie di provvedimenti, i cui contenuti saranno indicati dai rappresentanti dei sindacati e delle imprese, poiché non spetta a noi farlo. In questo modo, appena il turismo riprenderà, il comparto sarà pronto a rispondere alla domanda.

Ad ogni modo, le associazioni dei consumatori ritengono innanzitutto importante la qualità. Credo che la migliore pubblicità sia quella fatta dallo stesso turista che torna nel suo Paese esprimendo soddisfazione per i servizi ricevuti in Italia. Il peggiore veicolo pubblicitario è sicuramente quello rappresentato dal turista che ha la sensazione di avere subito dei raggiri: in questo modo, i miliardi spesi in pubblicità servono a ben poco. Purtroppo, sono ancora molti gli stranieri che tornano nel proprio Paese dicendo che l'Italia è bellissima, ma che dal punto di vista della ricezione presenta molti lati oscuri. Tutti possono immaginare quanto il turista possa essere raggirato da ristoranti, alberghi o addirittura da tassisti che, soprattutto a Roma, impongono tariffe truffa.

Credo sia possibile sviluppare e favorire, in particolare nelle aree turistiche, dei monitoraggi sul turismo da parte delle associazioni dei consumatori che ormai, non soltanto nel nostro Paese ma anche negli altri, hanno una valida credibilità e svolgono un ruolo che è loro riconosciuto. È possibile immaginare che nei vari alberghi e nei ristoranti sia esposto un cartello recante il numero di telefono dell'associazione cui il turista può rivolgersi per segnalare disservizi o problemi di diverso genere. Ritengo che questa possa essere una iniziativa importante, ma è anche necessario che dietro quel numero esista una struttura in grado di intervenire. È in fase di elaborazione l'idea di una struttura di reclami nell'ambito dell'Unione europea, tuttavia ritengo che la segnalazione debba comunque essere effettuata dal turista sul posto.

È necessaria una riflessione significativa sulla possibilità di sviluppare sul territorio, nelle aree turistiche, con il concorso ed il contributo delle associazioni dei consumatori, degli sportelli del turismo cui il turista possa fare riferimento nel caso di disservizi o di necessità di assistenza.

*CASTRONOVÌ.* Ringrazio innanzitutto la Commissione che ha dato la possibilità alle associazioni dei consumatori di esprimersi su questo settore, uno dei più gettonati, nell'ambito del quale prestiamo la nostra assistenza legale ai consumatori.

Come è stato già detto, il turismo è un bene nazionale, ma è anche giusto rispettare le varie autonomie e competenze regionali. La legge quadro andrebbe sicuramente perfezionata, mantenendo però determinati criteri che hanno offerto un *input* importante soprattutto per la tutela del turismo e per le sue garanzie. Ricordo a tal proposito l'articolo 4 della legge, relativo alla Carta dei servizi per il turista.

Mi rifaccio a quanto già sostenuto da chi mi ha preceduto, cercando di non ripetere. È necessario verificare come tale iniziativa possa essere sanzionatoria o cogente per gli operatori che aderiranno o meno alla Carta. Sicuramente un valore che dovrà essere mantenuto è quello della uniformità delle categorie nei vari servizi turistici. Sarebbe ottimale se tale uniformità fosse addirittura concordata a livello europeo, almeno per i Paesi che utilizzano l'euro, per prevedere anche una sorta di risarcimento nei confronti di quelle aziende che non rispettino i canoni di qualità promessi al turista, come già previsto in altri settori dei servizi pubblici.

Rispondo inoltre sinteticamente a quanto richiesto dai senatori in merito ai suggerimenti volti ad affrontare l'emergenza, in modo da migliorare la qualità delle risposte.

In quanto rappresentante dell'associazione Altroconsumo mi assumo la responsabilità di quanto sto per manifestare. Sottolineo che l'unità di crisi del Ministero degli affari esteri ha gestito in maniera poco comunicativa per i cittadini la crisi immediatamente successiva agli attentati dell'11 settembre, non fornendo chiari segnali ai consumatori e anche alle stesse associazioni, che hanno incontrato serie difficoltà nel contattarla per ricevere chiarimenti sulla situazione politica dei Paesi considerati a rischio.

Non dimentichiamo che gli attentati sono stati commessi l'11 settembre, in un periodo in cui sono fiorenti le vacanze cosiddette intelligenti. Il mese in cui si viaggia non è solo agosto ma è anche settembre, durante il quale si organizzano in particolare viaggi all'estero; ad esempio, l'Egitto rappresenta una delle destinazioni principali e, secondo le nostre indagini, è una meta turistica che in quel periodo interessa il 60 per cento delle richieste.

Secondo il mio parere, anche se non spetta a me giudicare, l'unità di crisi del Ministero degli esteri ha gestito male, sotto il profilo della comunicazione, la situazione venutasi a creare dopo i fatti dell'11 settembre. L'unità di crisi, infatti, in altre occasioni, che speriamo non si verifichino, andrebbe – a mio avviso – gestita in maniera diversa, migliorando il tiro e concedendo l'accesso alle informazioni del Ministero degli esteri sui Paesi a rischio non solo ai *tour operator*, che già possono farlo attraverso la consultazione del sito del Ministero degli esteri con un codice a loro riservato, ma anche al turista che vuole organizzare, magari via Internet, un viaggio.

In questa occasione, devo constatare che i *tour operator* si sono dimostrati più lungimiranti delle istituzioni, iniziando una campagna informativa e pubblicitaria che ha rivisto le sanzioni pecuniarie dovute dal consumatore che rescinde dal contratto, prevedendo penali meno gravi e tempi più favorevoli in caso di eventi eccezionali.

Questo è l'unico suggerimento che, molto umilmente, mi permetto di dare, pur condividendo e non ripetendo quanto è stato già detto dai colleghi che mi hanno preceduto.

*FESTELLI.* Mi pare di sintetizzare in parte quanto già detto dai miei colleghi, affermando in premessa che, tutto sommato, la legge approvata è un buon punto di partenza e quindi non va assolutamente demolita.

In questo quadro, probabilmente, si inserisce la modifica costituzionale, il passaggio, cioè, di alcuni poteri dallo Stato centrale alle regioni, anche se ritengo che la disciplina giuridica delle obbligazioni che nascono fra cliente e *tour operator* oppure tra cliente e albergatore, tra trasportato e trasportatore restano sempre sottoposti alla legislazione degli organi statali. Non credo, quindi, che le regioni si possano insinuare in questa parte di normativa, così come gli *standard* a cui prima si è fatto riferimento regolano – a mio avviso – e sintetizzano, in parte, le obbligazioni in capo all'albergatore, al *tour operator*, o all'operatore commerciale e, conseguentemente, rappresentano una disciplina giuridica sostanziale che concorre con la disciplina di un contratto.

Paradossalmente, quasi provocatoriamente, mi sento di affermare che se le Regioni adopereranno i loro poteri nel senso di modificare e stabilire ognuna un proprio *standard* di servizio o una propria normativa regionale in materia, sarebbe opportuno poi che il Parlamento intervenisse introducendo nel nostro codice civile il contratto nominato di viaggio, una nuova tipologia di contratto tipico.

Senza dilungarmi sulla parte giuridica e sulla parte economica, ampiamente illustrata dai precedenti oratori, vorrei sintetizzare ed esporre alcuni punti critici della situazione attuale: in primo luogo, il problema dell'accesso alla giustizia del turista nelle controversie con i *tour operator*.

Nella legge vi era un particolare riferimento alla procedura di conciliazione presso le Camere di commercio secondo quanto previsto dalla legge n. 580 del 1993. Sotto questo punto di vista, le Camere di commercio non hanno, a nostro avviso, ancora assimilato l'innovazione, ma per il futuro sarebbe opportuna una ulteriore modifica legislativa per favorire la possibilità di ricorrere alla cosiddetta giustizia alternativa, non solo alle procedure di conciliazione, ma anche a quelle di natura arbitrale attraverso, ad esempio, l'istituzione di apposite camere arbitrali specializzate per il turismo nelle varie Camere di commercio.

Per quanto riguarda la parte economica, mi preme ancora sottolineare che anche nel settore turistico riteniamo che manchi, quella doverosa concorrenza che, se guidata in modo giusto, porta a far sì che gli operatori ricerchino la soddisfazione del consumatore e del cliente. È evidente che il turista straniero, ma anche quello italiano, che vuole passare le vacanze in Italia si trova di fronte alle problematiche che tutti noi conosciamo ovvero: taxi costosi, perché il regime è sottoposto a concessioni pubbliche e a un numero chiuso che conseguentemente non consente concorrenza; mancanza di strutture e, quindi, di concorrenza fra i vari operatori alberghieri; disservizi e ritardi nel sistema ferroviario e aereo, come tutti noi riscontriamo.

È evidente che il miglioramento dell'offerta turistica italiana passa anche attraverso il miglioramento delle infrastrutture del nostro sistema

Stato. Dobbiamo essere concorrenti con gli altri Paesi europei ed occidentali.

Infine, per ricercare sempre la corretta soddisfazione del consumatore, del turista in questo caso, e per far sì che questa venga ricercata soprattutto con il comportamento dell'operatore commerciale, a mio avviso sarebbe opportuno inasprire le sanzioni in materia di pubblicità ingannevole. Spesso e volentieri, infatti, riceviamo reclami da parte di turisti per offerte turistiche a condizioni che non vengono poi rispettate nei fatti. Un inasprimento delle sanzioni in materia di pubblicità ingannevole del turismo potrebbe essere opportuno per scoraggiare eventuali operatori commerciali che non rispettino certi canoni deontologici.

Rifacendomi poi all'intervento del collega Dona, rappresentante dell'Unione nazionale consumatori, posso confermare che ci sono problemi di ordine giuridico nelle convenzioni internazionali in materia di contratto di trasporto, di cui i consumatori non sono assolutamente informati.

Se però è un problema insormontabile modificare una convenzione internazionale, il legislatore stesso o, addirittura la specifica Commissione parlamentare, potrebbe tentare di agevolare un dialogo tra le parti in causa (consumatori ed operatori commerciali) per superare, in via del tutto negoziale, gli ostacoli che limitano risarcimenti e responsabilità dell'operatore commerciale.

*SORRENTINO.* Vorrei, innanzitutto, rispondere alla prima domanda con la quale ci veniva chiesto se ritenevamo opportuno il mantenimento o meno della legge quadro. Personalmente ritengo che essa debba essere conservata, poiché contiene punti molto importanti tra cui, in modo particolare, quello relativo alla Carta del turista (su cui avevamo iniziato un tavolo di lavoro) che speriamo possa trovare quanto prima applicazione e possa fornire al turista suggerimenti e indicazioni la cui mancanza, al momento, rappresenta sicuramente una lacuna normativa.

Ritengo, inoltre, che con questa Carta si debba garantire ai consumatori, ai viaggiatori e ai turisti una omogeneità nazionale delle strutture ricettive turistiche, della professionalità e della competenza degli operatori turistici. Questo perché, purtroppo, nel nostro Paese (se ne accorge sia il turista italiano che quello straniero), una struttura recettiva di una determinata categoria al Nord non corrisponde ad una struttura recettiva della stessa categoria al Sud, sia per quanto riguarda la struttura che per la professionalità delle persone addette. È necessario, quindi, incentivare anche una migliore impostazione della legge regionale.

Inoltre, a nostro avviso, dovrebbe essere prevista l'istituzione di un *bureau*, di un centro, che comunque raccolga le segnalazioni di disservizi che arrivano dai turisti. Queste dovrebbero portare sia a delle sanzioni, previste in questa Carta o comunque in una legge quadro, sia alla possibilità di una conciliazione extragiudiziale. Spesso infatti il turista per poche centinaia di migliaia di lire, anche se è stato truffato o se non sono stati rispettati i criteri e gli *standard* di servizi che gli erano stati assicurati, non ritiene conveniente rivolgersi al giudice. Sarebbe importante

prevedere una struttura extragiudiziale conciliativa, una camera arbitrale o qualsiasi altro strumento. Sarebbe anche molto importante che il turista potesse anche accedere alle informazioni raccolte da questo centro, da questo *bureau*, per sapere prima quali sono i *tour operator* affidabili e quali non lo sono, perchè questo fa parte della concorrenza libera del mercato.

Suggerirei inoltre che la Carta del turista e la legge quadro affrontassero il problema del recesso. Come abbiamo visto, l'11 settembre ha reso evidente questa lacuna normativa, le associazioni dei consumatori e gli stessi *tour operator* non hanno saputo come fronteggiare la situazione. È un problema che dev'essere disciplinato e affrontato perchè attualmente ogni *tour operator* regola il recesso in modo autonomo, arbitrario e differente.

Altro aspetto che deve essere affrontato e disciplinato, su cui riceviamo moltissime segnalazioni, è quello della caparra che il turista è spesso obbligato a versare prima di partire. Molto spesso questa non viene restituita, anche se le condizioni non sono quelle che erano state assicurate. Tale istituto non è disciplinato se non in modo generale nel codice civile. Il turista deve invece sapere a cosa va incontro; quali caratteristiche abbia la caparra, in quale percentuale deve essere versata, se, come e quando dev'essere restituita.

Deve essere inoltre regolamentata in tutti i casi la contrattazione telematica. Anche se è disciplinata a livello internazionale, infatti, purtroppo in Italia non è ancora ben regolamentata e il turista che accede all'acquisto di pacchetti via Internet non sa effettivamente se ci si può fidare o meno, se viene truffato o no.

*PATRIARCA.* Anche noi riteniamo che il settore del turismo debba essere disciplinato da una legge nuova, più attenta al consumatore, che lo tuteli concretamente e che in un certo senso lo formi, anche attraverso meccanismi che garantiscono la pubblicità dei diritti e dei doveri del turista stesso. Penso, per esempio, alla previsione della distribuzione di pieghevoli contenenti diritti e doveri unitamente al contratto di viaggio, in modo tale che il consumatore possa acquisire maggiore consapevolezza dei propri diritti e di come agire in caso di controversie.

Crediamo in una legge nazionale che si avvicini alle eventuali peculiarità locali, una legge che attivi procedure di conciliazione per la risoluzione di controversie e che soprattutto faccia chiarezza su alcuni punti: per esempio, sui costi di transazione, sui *mark up* applicati dalle agenzie in maniera spesso poco chiara; sovente non si riesce a capire se quanto si paga è strettamente connesso alla qualità del servizio che si riceverà oppure fa riferimento ad un maggior guadagno delle agenzie.

È necessario che si faccia anche chiarezza sulle penalità e sul diritto di recesso. Crediamo inoltre che siano necessari maggiori controlli, in particolare riferimento alle carenze igieniche che negli stabilimenti balneari spesso si vengono a verificare.

Naturalmente guardiamo favorevolmente alla previsione di *standard* omogenei e crediamo soprattutto nella necessità di chiarire i termini usati; quindi riteniamo che debba essere previsto, all'inizio della norma, una sorta di lessico, di vocabolario, che in modo chiaro identifichi fatti, circostanze, termini.

Infine, crediamo nell'attivazione di una Carta dei servizi e speriamo nella previsione di criteri sanzionatori chiari che possano aiutare le associazioni a risolvere le eventuali controversie.

PRESIDENTE. La vostra audizione è stata assai utile. Abbiamo ascoltato i rappresentanti di chi organizza il turismo e chi a livello nazionale rappresenta le organizzazioni del turismo, ma è stato molto utile conoscere cosa ne pensano coloro che sulla loro pelle molte volte sono costretti a subire i disservizi e la disorganizzazione, a livello nazionale o anche locale. Vi ringraziamo, faremo tesoro dei vostri consigli.

Dichiaro conclusa l'audizione e rinvio il seguito dell'indagine conoscitiva in titolo ad altra seduta.

*I lavori terminano alle ore 12.*

