

SENATO DELLA REPUBBLICA

————— XIV LEGISLATURA —————

10^a COMMISSIONE PERMANENTE

(Industria, commercio, turismo)

INDAGINE CONOSCITIVA SUL SETTORE DEL TURISMO

3° Resoconto stenografico

SEDUTA DI MERCOLEDÌ 16 GENNAIO 2002

Presidenza del presidente PONTONE

I N D I C E

Audizione dei rappresentanti dell'ENIT

PRESIDENTE	Pag. 3, 5, 10 e passim	* OTTAVIANI	Pag. 3, 8, 10 e passim
COVIELLO (<i>Mar-DL-U</i>)	5, 11	TOGHI	10
CORRADO (<i>LNP</i>)	7		
NESSA (<i>FI</i>)	10		

Audizione dei rappresentanti sindacali della CGIL, CISL, UIL e UGL

PRESIDENTE	Pag. 12, 17, 21	CARAVELLA	Pag. 13
BASTIANONI (<i>Mar-DL-U</i>)	17, 19	* FARGNOLI	12, 19
NESSA (<i>FI</i>)	17	GUGLIELMI	17
		MICHELAGNOLI	14, 20
		PEPE	15, 19
		* SANTINI	18

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 territorio lombardo: Misto-MTL; Misto-Nuovo PSI: Misto-NPSI; Misto-Partito repubblicano italiano: Misto-PRI; Misto-MSI-Fiamma Tricolore: Misto-MSI-Fiamma.

Intervengono, il dottor Amedeo Ottaviani, il dottor Piergiorgio Toghi e il dottor Franco Paloscia, rispettivamente presidente, direttore generale e capo ufficio stampa dell'ENIT. Intervengono altresì il dottor Carmelo Caravella e il dottor Gabriele Guglielmi della CGIL; il dottor Angelo Marinelli e il dottor Antonio Michelagnoli della CISL; il dottor Lamberto Santini e il dottor Emilio Fagnoli della UIL e i dottori Marco Pepe e Mario Gaetani della UGL.

I lavori hanno inizio alle ore 16,15.

PROCEDURE INFORMATIVE

Audizione dei rappresentanti dell'ENIT

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca il seguito dell'indagine conoscitiva sul settore del turismo, sospesa nella seduta dell'11 dicembre 2001.

La prima audizione in programma per oggi è quella dei rappresentanti dell'ENIT, che ringrazio vivamente per aver accolto il nostro invito.

Cedo pertanto la parola al dottor Ottaviani, presidente dell'ENIT, per una esposizione introduttiva.

OTTAVIANI. Signor Presidente, ringrazio vivamente lei e tutta la Commissione per il cortese invito rivoltoci. Ho preparato un promemoria, che ho già consegnato alla segreteria della Commissione, in cui si tratta un ampio panorama dei problemi e delle attività dell'Ente.

Ricordo che l'ENIT ha celebrato da poco i suoi 80 anni di vita ed è stato più volte sottoposto a riforme. L'ultima riforma è stata prevista con la legge n. 203 del 1995. Si tratta di una riforma – tengo a precisare – che non stravolge il modello dell'Ente, un modello che lo delinea come ente pubblico non economico. Questa riforma del 1995 per la verità non è stata applicata perché non si è varato il previsto regolamento governativo con il quale si doveva rivedere l'ordinamento dello statuto. E questa omissione è stata severamente censurata dalla Corte dei conti. Poi in Parlamento sono state presentate proposte riguardanti l'Ente nella scorsa legislatura, che non sono andate in porto.

A fronte di tali eventi, l'Ente ha colmato – per così dire – un vuoto, assumendo l'iniziativa di autoriformarsi con una serie di provvedimenti che hanno avuto l'effetto di ripristinare condizioni di efficienza, efficacia e produttività della sua complessa macchina organizzativa in Italia e all'estero. Questi provvedimenti sono stati tutti approvati dagli organi di vigilanza e di controllo. Non solo: hanno consentito all'Ente di rinnovarsi nel

suo modo di operare e di riscuotere ampi consensi, di diventare un ente di programmazione e di direzione della politica internazionale del turismo, in stretto raccordo con le regioni e in piena intesa con le categorie che fanno parte degli organi di amministrazione insieme alle regioni. L'ultimo atto di questo processo di autoriforma è recentissimo: mi riferisco al nuovo statuto dell'ENIT.

Noi abbiamo pienamente rispettato i termini della legge n. 419 del 1999, che prevede un adeguamento degli statuti degli enti pubblici alle nuove norme e ai nuovi principi della legge. Abbiamo interpretato con attenzione tali norme e abbiamo presentato lo statuto agli organi competenti; in data 5 dicembre 2001 è stato approvato il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri relativo allo statuto. Dunque, il 2002 si apre all'insegna di questo importante atto, che consente di procedere sulla via di un ulteriore progresso in termini di efficienza e funzionalità dell'Istituto.

Confido molto, caro Presidente, sul fatto che il Parlamento possa seguire costantemente il nostro lavoro per rendersi conto, in una fase del Paese in cui il turismo è oggetto di particolari e giustificate preoccupazioni, dell'importanza di uno strumento come l'ENIT per il sostegno della nostra industria turistica.

Mi si consenta di ricordare qualche cifra al riguardo. Il turismo fattura nel nostro Paese 150.000 miliardi di lire circa. Di questi, circa 60.000 sono dovuti al turismo estero. Dunque, le nostre regioni, le nostre città, i nostri comuni minori, le nostre 200.000 imprese collegate all'attività turistica sono dipendenti dal turismo, nel senso che la crescita del PIL, dell'occupazione, della qualità ambientale e della vita sociale sono largamente condizionate dall'economia turistica. Il turismo estero, in questo contesto, rappresenta circa il 40 per cento del fenomeno. Ebbene, le nostre preoccupazioni sono forti. Pochi dati: fino ad agosto dello scorso anno il turismo estero andava a gonfie vele, con un incremento dell'1,2 per cento dei ricavi valutari. A settembre abbiamo perso il 6,6 per cento, a ottobre il 18,2 per cento. Per tutto ciò il bilancio dei mesi fra gennaio ed ottobre è di 50.800 miliardi di ricavi, con una perdita dell'1,9 per cento.

Le previsioni per il 2002 sono buone su un piano generale: abbiamo rapporti con centinaia di *tour operator*, abbiamo portato in Italia 200 operatori americani; il 25 gennaio ne porteremo 250 da tutto il mondo; l'altro ieri abbiamo presentato il catalogo del più grande *tour operator* tedesco, la Neckermann, che dedica 500 pagine all'Italia, suddivise fra tutte le regioni del nostro Paese. I segnali sono positivi, ma c'è la grande incognita delle nostre città d'arte, perché questa crisi riguarda soprattutto il turismo culturale. Faremo a questo proposito un convegno nazionale il 25 gennaio prossimo per approfondire questo problema, le cui conclusioni saranno svolte dal ministro Marzano. Dunque, l'Italia si conferma anche quest'anno con la sua eccellente industria turistica.

Noi abbiamo confermato i nostri progetti, gli accordi di programma con le regioni, le missioni comuni con gli operatori anche in nuovi mercati come Cina, India, Corea, Australia, Polonia e Brasile. Come sapete, abbiamo anche lottato per ottenere nella legge finanziaria per il 2002 una

conferma delle nostre disponibilità di bilancio pari a 65 miliardi. Si tratta di un *budget* poco significativo rispetto ai 60.000 miliardi di ricavi: quasi una lira di finanziamento per ogni mille lire di ricavi. Comunque, metteremo a frutto le nostre risorse nel modo migliore, in partenariato sempre con le regioni e l'industria turistica. Abbiamo varato un piano triennale, che è stato approvato ma non è interamente finanziato perché per il 2003 e il 2004 non è coperto; figurano solo, per ora, 50 miliardi di contributo dello Stato.

Come parlamentari della Commissione che si occupa del turismo vi chiederete se l'ENIT non possa reperire risorse in forma autonoma. Certo, è la mia risposta. Noi abbiamo varato gli accordi di programma con le regioni, che significano 15 miliardi di investimenti in più per la promozione. Gestiamo molte attività nell'interesse delle regioni e dei privati, che equivalgono a entrate per circa 8-9 miliardi. Il nostro sistema di accordi e di partenariato porta quindi ad accrescere le iniziative e gli investimenti comuni con le regioni e le imprese.

Abbiamo messo in atto riduzioni nei costi relativi alle nostre presenze all'estero, vale a dire nelle nostre delegazioni, operando in sinergia con l'ICE, le camere di commercio italiane e l'Alitalia. Allo scopo di realizzare un risparmio, abbiamo aperto vari uffici presso le suddette camere e, laddove è stato possibile, presso l'ICE. Credo che i nostri modesti bilanci siano stati gestiti con oculatezza, tenendo anche conto di quanto emerso dalla relazione della Corte dei conti sull'attività dell'istituto. Riteniamo inoltre che l'ENIT sia indispensabile per l'intero comparto del turismo italiano, soprattutto per quelle realtà che hanno bisogno di un'assistenza particolare e in particolare al Sud, dove le nostre piccole e medie imprese a volte sono lasciate troppo a se stesse, troppo isolate, e che svolga comunque la sua attività in modo proficuo, incidendo minimamente sulla spesa pubblica e garantendo risultati economici rilevanti per il Paese.

Siamo pronti ad offrire il nostro massimo contributo per un ulteriore rafforzamento ed ammodernamento dell'ENIT, auspicando che si salvaguardi comunque la sua autonomia, la sua rappresentatività e anche quell'esperienza professionale di cui c'è sempre più bisogno.

PRESIDENTE. Ringrazio il dottor Ottaviani per l'utile relazione introduttiva ed invito i senatori che intendano porre domande o richieste di chiarimento a prendere la parola.

COVIELLO (*Mar-DL-U*). Signor Presidente, innanzi tutto mi associo alle parole del Presidente nel ringraziare i nostri auditi e, in particolare, il presidente dell'ENIT per la sua puntuale relazione che descrive analiticamente l'attività dell'Ente. Per la verità, coloro che sono in Parlamento da un certo numero di anni conoscono bene l'esperienza e il valore dell'istituto che lei presiede e la sua opera in favore del turismo.

Credo che l'audizione odierna rappresenti in qualche modo un riconoscimento dell'importanza dell'ENIT. La Commissione ritiene, infatti, utile conoscere il vostro pensiero in merito ad indicazioni e chiarimenti

su un quadro che si ritiene complesso per due ordini di motivi. In primo luogo, per una situazione congiunturale che fa muovere la Commissione con iniziative anche nell'ambito della legge finanziaria. Lei immagino che sia al corrente che la Commissione ha proposto all'Aula un emendamento per rimpinguare le ridotte finanze del settore, pur dovendosi tener conto di una situazione generale che alla Camera ha consentito soltanto in parte di venire incontro alle esigenze emerse dal settore. Come lei osserva nella sua relazione, la caduta nei valori economici è stata non solo avvertita, ma vi si vuole anche porvi rimedio. La vostra presenza qui ha lo scopo di aiutare la Commissione ad individuare una risposta in merito. Quali azioni sono possibili, oltre ad una giusta ed obiettiva rivendicazione del ruolo dell'istituto, rispetto al quale lei si propone quale interlocutore primario, almeno per la parte di finanziamento dei programmi? Non credo che ciò sia sufficiente per il rilancio del turismo. Abbiamo bisogno di allargare lo sguardo ad itinerari più complessi. In realtà la difficile situazione del settore non dipende solo da problematiche interne al Paese, quanto piuttosto dalle condizioni internazionali che hanno portato ad un rallentamento del movimento delle persone, soprattutto dagli Stati Uniti verso il nostro Paese. Cosa è possibile fare? Da questo punto di vista la Commissione cerca di rispondere chiedendo al Governo il varo di un pacchetto di interventi a sostegno della congiuntura attuale. La Commissione considera il vostro istituto come un osservatorio privilegiato che può accompagnarci in questo processo decisionale.

La seconda questione attiene invece il medio periodo. Siamo in un momento di trasferimento di ulteriori poteri dallo Stato centrale agli enti locali. Il federalismo sta emergendo – per la verità non solo per l'azione svolta dai passati Governi – con forza sempre maggiore anche nella politica dell'attuale Governo, che vorrebbe passare da un federalismo temperato ad una devoluzione, rispetto alla quale manteniamo però una certa prudenza. Riteniamo, infatti, che prima di procedere in tale direzione sia necessario gestire con attenzione le decisioni già assunte. È un'opinione dell'opposizione che si confronta con la maggioranza: troveremo il punto intermedio.

La riforma del Titolo V della Costituzione attribuisce la piena responsabilità alle regioni in questa materia. Allo Stato spetta il compito di svolgere un coordinamento generale, un raccordo. Stiamo cercando, nell'ambito delle materie concorrenti tra Stato e regioni, di trovare soluzioni che consentano allo Stato di intervenire a sostegno, sempre ovviamente con il consenso o su iniziativa delle regioni, di alcuni progetti generali. Tuttavia – lo ripeto – mi riferisco ad iniziative sul piano progettuale e non sul piano dei poteri.

Noi ci chiediamo, ad esempio, se lo Stato in una visione federalista possa dare un finanziamento all'ENIT e se quest'ultimo possa a sua volta svolgere un'attività di raccordo a livello regionale. È un problema che dovrà essere affrontato nell'ambito della riforma statale.

Vorremmo avere maggiori delucidazioni sulle strategie generali che l'istituto intende adottare. Lei, nel suo intervento, afferma che le previ-

sioni sono buone rispetto al 2000, un anno eccellente grazie al Giubileo. Per la verità, credo che l'intero Paese abbia contribuito al successo dell'evento. Rispetto al 2001 bisogna ovviamente tener conto della particolare situazione che si è verificata e per il 2002 mi sembra che le previsioni che emergono siano discrete.

Lei ha espresso alcune perplessità sulla tenuta, dal punto di vista del turismo, delle città d'arte. Mi pare che sia compito del Parlamento intervenire nel settore dei beni culturali, storici ed ambientali. Ricordo, tra l'altro, che una quantità sempre maggiore di risorse derivanti dal versamento dell'8 per mille sono finalizzate, per così dire, ad un miglioramento dei beni culturali. Nonostante questi sforzi per rilanciare la qualità dell'offerta turistica del nostro Paese, si sostiene che vi sarà una caduta del turismo nelle città d'arte. Quale può esserne il motivo? Cosa occorre fare? Sull'attuale congiuntura vorremmo qualche indicazione in più. Vorremmo capire meglio il vostro punto di vista e il giudizio che date della situazione.

In secondo luogo, nella prospettiva di un'ulteriore regionalizzazione, come intende muoversi il vostro istituto per affrontare convenientemente questa nuova condizione? Come si può conservare un ruolo di rilievo, dato che l'interlocutore primario sarà comunque la regione?

In terzo luogo, quale tipologia di progetto dal suo punto di osservazione si può attivare per evitare di perdere terreno, come sostiene anche la Federturismo della Confindustria, nel momento in cui parla di un lento degrado? Per la verità al degrado dell'Italia corrisponde anche quello della Spagna che, insieme alla Francia, è una nostra grande concorrente nel settore.

Va poi probabilmente considerata la necessità di aprire nuovi mercati. Ritengo che il turismo sia fatto anche di nuove esperienze. Il nostro Paese in un certo senso rappresenta l'esperienza antica. Bisogna studiare un modo per modernizzare anche le esperienze antiche. Sotto tale aspetto ci auguriamo che l'ENIT possa offrire un contributo ad un ammodernamento dell'immagine complessiva del Paese nel mondo, soprattutto nell'ottica del turismo giovanile. Per evitare che il turismo in Italia sia punto di attrazione soltanto per il certo medio, sia per età che per risorse, si dovrebbe operare anche per attrarre quella parte importante del movimento turistico costituita dai giovani.

Infine, quali sono le carenze dal punto di vista dei beni culturali che rischiano di determinare, nonostante tutto, una caduta nell'afflusso di turismo nelle città d'arte?

CORRADO (*LNP*). Vorrei fare una precisazione su un passaggio dell'intervento del senatore Coviello. In premessa voglio confermare agli auditi che la Commissione si muove proprio nell'ottica di dare un aiuto concreto al mondo del turismo, quale che sia l'appartenenza politica. Il problema di una contrapposizione politica, con riferimento al turismo, è venuta meno specialmente dopo i fatti dell'11 settembre.

Il senatore Coviello, però, all'inizio del suo intervento ha sottolineato l'esistenza di una differenza tra destra e sinistra per quanto riguarda regio-

nalismo, devoluzione e federalismo. In effetti, ci sono delle differenze tra destra e sinistra, però voi oggi vi trovate in difficoltà in quanto lo Stato, proprio in virtù delle modifiche costituzionali recentemente confermate dal *referendum*, non può intervenire in vostro aiuto. Si tratta di un intoppo che non ha portato né al federalismo della Lega, che deve essere ancora attuato, né a quello del centro-destra. L'intenzione del centro-sinistra, con quel *referendum* precipitoso, era quella di vincere le elezioni, ma in questo modo non ha fatto altro che bloccare la situazione. Volevo solo fare questa precisazione, per il resto siamo uniti nell'aiutarvi.

OTTAVIANI. Signor Presidente, ritengo che per risolvere alcuni mali e certi problemi riguardanti il turismo italiano in generale sarebbe necessario parlarne di più. In questo modo, infatti, potremmo sviscerare le difficoltà, avanzare dei suggerimenti, ascoltare ed essere ascoltati e riusciremo a creare una sorta di coscienza turistica nel nostro Paese.

Tengo a ribadire ancora una volta che quando si parla di calo del turismo internazionale non si intende che tutti i settori siano stati penalizzati. La crisi particolare cui facevo riferimento è infatti quella relativa alle città d'arte ed al turismo culturale, conseguenza della defezione degli americani, che avevano sempre privilegiato le nostre città per i loro soggiorni. Proprio per questo ho tenuto ad invitare alcuni sindaci, soprattutto quelli delle città d'arte tradizionali, Venezia, Firenze, Napoli, Roma ed alcune minori, ad esaminare ed adottare iniziative promozionali, anche perché grazie al riconoscimento economico garantitoci dalla legge finanziaria possiamo investire in tal senso. È ovvio che all'interno di queste misure promozionali si dovrà mettere in risalto sia la nostra unicità sia la sicurezza, tema divenuto fondamentale di questi tempi.

Per il turismo in generale dovremmo eliminare alcune grandi strozzature della mobilità. In certi periodi dell'anno l'Italia è un Paese a rischio per la congestione di autostrade, aeroporti e ferrovie. Serve un piano per la mobilità turistica, con lo sviluppo di reti viarie, di porti turistici e l'ammodernamento sia degli aeroporti, sia delle ferrovie. È inutile che una regione, peraltro da me assistita in proposito, avanzi un piano di attività promozionale all'estero e poi si trovi a dover rivedere la pianificazione dei suoi pacchetti turistici a causa delle difficoltà materiali che si incontrano per raggiungerla.

Come presidente dell'Ente nazionale italiano per il turismo ho il compito istituzionale di promuovere, di valorizzare e di vendere un prodotto. Sentire quindi dichiarazioni di sindaci che vogliono riesumare l'antica tassa di soggiorno mi innervosisce e mi lascia perplesso, anche perché ciò coinvolge direttamente la nostra attività. Queste iniziative, che possono gravare sul turismo, vanno assolutamente evitate, anche perché, se è vero che non abbiamo grandi concorrenti sul piano culturale, è anche vero che in Europa ci sono città interessanti da visitare. Insomma, non sarebbe il caso di indebolire la nostra immagine con simili misure.

Un obiettivo importante è quello di attrarre più investimenti, anche stranieri (che comporterebbero anche una promozione sul piano interna-

zionale), specialmente nel Sud, offrendo delle agevolazioni alle imprese. Il tema della promozione è assai importante e noi stiamo pensando soprattutto a nuovi mercati, che oggi possono sembrare lontani, ma che un domani potrebbero rappresentare una grande ricchezza. Mi riferisco alla Cina, all'India, all'Australia e all'Est europeo: è verso tali aree geografiche che ci stiamo muovendo.

Circa il progetto di riforma dell'ENIT, ricordo i tre punti fondamentali che dovrebbero comunque ispirarlo. Non mi sento partigiano né di un progetto né di un altro, ma solo di certe convinzioni che nascono da cinque anni di attività specifica: in primo luogo, riconoscere che l'ENIT è un ente indispensabile, e che quindi deve svolgere la sua missione nel mondo attraverso tutti quei mezzi che lo Stato deve offrire e suggerire; in secondo luogo, mantenere l'ENIT come ente autonomo specializzato per tutelare un settore che non è assolutamente assimilabile ad altri, come per esempio l'industria o il commercio estero.

L'attività turistica è molto particolare, pertanto all'ente che se ne occupa deve essere riconosciuta una capacità specialistica di promuovere, e quindi vendere, un prodotto totalmente diverso da qualsiasi altro; occorre un senso del *marketing* turistico fortemente specializzato. Inoltre, l'Ente deve essere rappresentativo, tutelando più che rappresentando gli interessi pubblici e privati. Sulla base di questo, l'ENIT dovrebbe essere sempre più immaginato come strumento della internalizzazione, e dovrà quindi coordinarsi con tutte le istituzioni che operano in questo campo sia in Italia che all'estero. Sarebbe quindi auspicabile che tutti questi enti possano riunirsi ed operare insieme; a tal fine, dovrebbero coordinarsi sulla base del progetto dello «Sportello Italia», se sarà realizzato.

Posso poi garantire che al suo interno l'ENIT è stato razionalizzato, mentre in merito ai rapporti dell'Ente con le regioni ricordo che queste fanno parte del consiglio di amministrazione dell'ENIT, all'interno del quale contribuiscono ad assumere le decisioni in merito alle strategie ed ai programmi; inoltre, allo stesso consiglio di amministrazione partecipano esperti del settore turismo. Ritengo quindi che sia possibile affermare che l'ENIT è rappresentativo delle regioni.

Aggiungo inoltre che proprio lo scorso anno, prendendo spunto dal riconoscimento concessoci nella legge finanziaria, l'intera somma resa disponibile è stata destinata ad accordi di programma con le regioni italiane, proprio perché personalmente ho voluto evitare che sorgessero polemiche su un eventuale impiego delle risorse a favore della dirigenza, anche se ritengo che un buon dirigente rappresenti un investimento e non una spesa.

Ad ogni modo, le regioni più sensibili al fenomeno turistico si avvicinano all'ENIT per stilare insieme un progetto, definito accordo di programma, finanziato in parte dall'ENIT e in parte dalle regioni stesse. Il modello che auspico è quello di un ente che si rafforzi nel rapporto privato-pubblico e pubblico-privato, proprio in quanto deve tutelare interessi pubblici e privati. Questo è il vero problema che consegno alla riflessione del legislatore.

NESSA (FI). Vorrei sapere se è mai stato realizzato un accordo di programma con la regione Puglia, molto sensibile al tema turismo.

TOGHI. L'accordo di programma con la regione Puglia è stato il primo realizzato l'anno scorso. Ricordo però che nell'ENIT le regioni sono comunque presenti a livello tecnico; infatti, i direttori generali degli assessorati al turismo partecipano ad un tavolo tecnico, sede di discussione di tutti i piani, che si riunisce trimestralmente. Le regioni, quindi, fanno già parte della struttura.

OTTAVIANI. Posso aggiungere che diversi sono i punti di divergenza con le regioni dal momento che da parte loro a volte c'è l'interesse ad organizzare manifestazioni che si svolgono esclusivamente in un'ottica localistica. Al contrario, l'Ente intende promuovere sempre più il turismo italiano attraverso manifestazioni nazionali di tipo particolaristico alle quali tutte le regioni e le imprese interessate a quel settore specifico possono partecipare; faccio riferimento al turismo delle città d'arte, al turismo termale, a quello montano o isolano.

Auspichiamo che tutte le regioni dimostrino una maggiore lungimiranza, considerando più importante una grande manifestazione nazionale nella quale sia presente il prodotto turistico di tutte le realtà regionali rispetto alle tante piccole manifestazioni localistiche, che anche dal punto di vista finanziario presentano un costo sicuramente più elevato sia per le regioni stesse che per l'ENIT, che è l'organismo che attraverso le proprie delegazioni fa arrivare dall'estero gli operatori interessati al prodotto specifico. In tal modo si consentirebbe a quegli stessi operatori di limitare i propri viaggi in Italia, facendoli quindi partecipare ad un numero minore di manifestazioni che si presentano comunque più importanti dal punto di vista qualitativo rispetto a tante rassegne di carattere regionale. Infatti, reperire l'operatore straniero giusto e interessato al prodotto specifico non sempre è possibile. Pertanto, al fine di migliorare i servizi riteniamo utile lasciare alla riflessione delle regioni e della stessa 10^a Commissione questo suggerimento.

PRESIDENTE. Lei ha parlato dell'esigenza di dare un'impronta nazionale alle manifestazioni che attualmente hanno ancora un carattere locale. Con l'attuazione della riforma costituzionale si incentiveranno le attività di promozione turistica a livello locale piuttosto che nazionale, determinando quindi una situazione di disagio. Inoltre, i finanziamenti attualmente resi disponibili dallo Stato in futuro saranno erogati direttamente dalle singole regioni a seconda delle proprie possibilità; in tal modo si determineranno divergenze tra le varie realtà.

TOGHI. Vorrei fornire alcuni dati tecnici. Il bilancio dell'ENIT di quest'anno ammonta a 65 miliardi di lire, ai quali si devono aggiungere altri 15 miliardi che le regioni erogano all'ENIT per proprie iniziative e 60 miliardi annui per le sedi dell'ENIT che le stesse regioni utilizzano

per le iniziative all'estero; si tratta di denaro che i nostri delegati gestiscono all'estero per conto delle regioni. Ciò dimostra come le regioni siano le prime a riconoscere la validità dell'Ente, che è pertanto considerato un loro strumento. Quindi siamo ad un bilancio che supera di gran lunga quello dello Stato. Dico questo per dire come le regioni oggi si rivolgono essenzialmente, al 99 per cento in Europa e al 100 per cento fuori dall'Unione europea, ai nostri uffici. Li ritengono, infatti, un loro strumento, i loro uffici nel mondo per svolgere la loro attività.

COVIELLO (*Mar-DL-U*). Signor Presidente, quest'ultima cosa detta dal dottor Toghi è assai interessante: noi della Margherita siamo per mantenere l'Ente proprio in questa funzione. Infatti, c'è un'immagine del nostro Paese che ha bisogno di essere divulgata all'estero, e dentro questa immagine vi sono poi le immagini delle singole regioni. Guai a fare un'attività promozionale per regione, che non metterebbe in risalto invece l'immagine del Paese! Il nostro interesse è quello di attrarre flussi turistici verso l'Italia; poi saranno le regioni a gestire l'offerta. Qui il problema, caro Presidente, è capire in quale modo, rispetto a questo potere regionale, lo Stato debba riassumere l'interesse generale per continuare un'attività promozionale di questo tipo; poi la gestione di tipo regionale si deve integrare in questo contesto.

Noi conosciamo la formula giuridica, e tuttavia il problema è che ancora gli organi dirigenti vengono nominati dai Ministeri, dal Governo, e la Conferenza Stato-regioni designa poi i tre rappresentanti. Quindi si tratta in qualche modo di regionalizzare l'attività per unificare l'Ente. Strutturalmente si tratta di un Ente unito, e deve assumere questa maggiore consapevolezza. Su questo aspetto dovremo in qualche modo lavorare come Commissione: è questo il contributo che possiamo dare.

Per quanto riguarda il potere regionale, noi assicuriamo l'unicità, salvo poi in qualche modo richiamare ad una partecipazione più complessa e attiva sul modello organizzativo delle regioni perché, come ha detto il dottor Ottaviani, vi è l'effetto moltiplicatore degli interventi. Infatti, alle risorse dello Stato si aggiungono quelle delle regioni. Il problema di fondo è come immaginare questo cointeresse generale e regionale: regionale nei poteri, ma interesse pubblico nazionale nella promozione del turismo. Si tratta in qualche modo di aggiornare la formula giuridico-amministrativa al riguardo. Vorrei avere un vostro apporto su queste problematiche.

OTTAVIANI. Vorrei dare una risposta alla osservazione avanzata dal Presidente. Ho già detto nel mio intervento introduttivo che secondo me bisognerebbe parlare di più del tema turismo perché credo che tutti quanti potremmo così avere una coscienza ed una nozione più chiare, noi per quanto ci riguarda, e voi per quanto compete alla vostra attività.

Comunque, Presidente, io credo che vi sia un aspetto politico nella prospettiva federalista e dei poteri regionali. Ritengo che l'Ente possa garantire l'autocoordinamento della propria promozione in una attività unita-

ria e di interesse nazionale. Infatti è vero quanto lei ha detto sulla regione Toscana, la regione Veneto e la regione Sicilia, ma non dimentichiamo l'ottica dell'interesse nazionale. È anche la mia esperienza di viaggiatore nel mondo in virtù della mia attività che mi porta a dire queste cose.

Voglio dire senza nessun tono polemico che noi abbiamo 25 postazioni nel mondo, e non 100, perché siamo soprattutto presenti nei Paesi produttori di turismo verso il nostro Paese. L'ICE si muove invece nella logica di essere presente in tanti Paesi, in quanto è diversa la sua attività promozionale. Voglio anche aggiungere che ognuna delle nostre delegazioni nel mondo opera per il Paese sì, ma soprattutto per tutte quelle regioni che intendano avere contatti con i *tour operator* locali, con la stampa locale, con gli *opinion leader*, in una parola con tutti coloro che possano avere un'opinione diversa rispetto al passato. Quindi, come vede, anche questa è un'ottica di lavoro delle nostre delegazioni al servizio delle regioni e di tutte quelle imprese italiane che vogliono penetrare i nuovi mercati.

Infine, noi a volte cerchiamo di sconsigliare certe attività delle regioni perché ci sono alcuni Paesi che sono produttivi per alcune regioni del nostro Paese, ed altri mercati che non sono produttivi per altre regioni; quindi svolgiamo anche un'attività di formazione e di conoscenza sul piano del prodotto straniero che può interessare quella determinata regione.

PRESIDENTE. Ringrazio i nostri ospiti per essere qui intervenuti e per il significativo contributo che hanno apportato al nostro lavoro e dichiaro conclusa l'audizione.

Audizione dei rappresentanti sindacali della CGIL, CISL, UIL e UGL

PRESIDENTE. Abbiamo in programma ora l'audizione dei rappresentanti sindacali della CGIL, CISL, UIL e UGL, che ringrazio per aver aderito al nostro invito nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul settore del turismo.

Cedo loro pertanto la parola per svolgere un intervento introduttivo sulle tematiche oggetto del nostro interesse.

FARGNOLI. Ringrazio la Commissione industria per aver promosso questa audizione e ci auguriamo che la nostra presenza possa fornire un utile contributo ai suoi lavori. Con riferimento alla situazione attuale del turismo e alle conseguenze derivanti dai fatti dell'11 settembre scorso, in sintesi posso affermare che i dati relativi al settore del turismo almeno fino al mese di settembre erano abbastanza confortanti, sia a livello italiano che mondiale. Da quella data in poi si è assistito ad un cambiamento nel *trend* economico, del quale hanno sofferto in particolare i *tour operator* e le agenzie di viaggio. Ecco il motivo per cui giornalmente presso il Ministero del lavoro chiediamo, proprio a nome dei grandi *tour operator*,

la cassa integrazione, la mobilità e i contratti di solidarietà. Un'altra componente del settore colpita, anche se in misura minore, dalla crisi, è quella delle strutture alberghiere, soprattutto quelle di lusso, che tendenzialmente ospitano una clientela americana, giapponese ed araba.

Come dicevo, attualmente stiamo operando presso il Ministero del lavoro al fine di favorire la firma di accordi che consentano la cassa integrazione per alcune di queste realtà, nella speranza che successivamente risultino effettivamente confermate le coperture economiche; altrimenti si assisterà ad un peggioramento della situazione, soprattutto dal punto di vista dei riflessi sulla forza lavoro.

Nel mese di ottobre si è svolto un incontro con il ministro delle attività produttive Marzano alla presenza di tutti i soggetti interessati al settore. Nonostante che da quella riunione fossero scaturiti alcuni utili presupposti per affrontare l'emergenza, dobbiamo registrare ad oggi ancora scarsi elementi di sostegno al settore. Noi in tale occasione non abbiamo chiesto di prendere atto di una crisi generalizzata del settore del turismo, ma soltanto di realizzare interventi mirati, laddove ve ne fosse stato bisogno. Non chiedevamo solo la cassa integrazione, ma anche sgravi fiscali o un differimento nei pagamenti dei contributi fiscali e previdenziali.

Con l'approvazione della finanziaria sono stati messi a disposizione del settore turistico, in particolare del reddito dei lavoratori, un esiguo numero di miliardi. Si tratta di cifre troppo limitate, sulle quali sarà necessario riaprire un confronto. Ciò non toglie che anche da parte nostra sarà garantito il massimo impegno per favorire ogni azione volta a restituire fiducia nel settore e – sperando che ciò accada già dai prossimi mesi – si riprenda quel *trend* positivo interrottosi a settembre. Occorre pensare al futuro, portare avanti un confronto sempre più coordinato con tutte le istituzioni, dal Ministero delle attività produttive ai livelli regionali, consapevoli che la legge sul turismo approvata nel marzo del 2001 demanda molte funzioni alle regioni.

CARAVELLA. Signor Presidente, intervengo molto rapidamente per integrare gli interventi dei colleghi sindacalisti.

Dobbiamo distinguere tra la questione delle difficoltà congiunturali legate agli eventi dell'11 settembre da quella delle difficoltà, che possono diventare strutturali, legate alla situazione economica complessiva. Come sempre, il turismo dipende dall'andamento economico: quando questo è positivo, le spese ad esso destinate salgono, quando questo è negativo, le spese ad esso destinate si riducono.

Tutte le stime, anche quelle più ottimistiche, della ripresa della propensione al viaggio mostrano una tendenza a ridurre la portata dei viaggi e ad utilizzare mezzi diversi dall'aereo. Va tenuto poi in considerazione che il settore è fortemente specializzato in sottocomparti. Infatti, una cosa è parlare di turismo di entrata, un'altra di turismo in uscita. Alcuni *tour operator* sono in crisi perché fortemente specializzati. Così, ad esempio, quelli che curano in particolare il Mar Rosso sono in maggiori difficoltà perché vedono combinati diversi fattori negativi, i viaggi aerei e la guerra.

È anche per questo che continuiamo a sostenere la necessità di un intervento che permetta al turismo, settore che rappresenta il 10 per cento del PIL, di non essere più la cenerentola della politica economica italiana. Oltretutto esiste una nuova legge, la n. 135 del 2001, che è attualmente bloccata nel difficile rapporto tra il Ministero e le regioni; così anche i fondi stanziati nella finanziaria sono fermi. In più, gli ammortizzatori sociali sono previsti solo per aziende o *tour operator* con 50 dipendenti, nonostante le ultime finanziarie ne promettessero l'estensione a tutto il resto del settore. Ricordo altresì che viene regolarmente promessa l'eliminazione dell'IVA, così da raggiungere una equiparazione con il resto dei Paesi europei, ma ancora oggi ne siamo in attesa.

Gli investimenti, siano quelli di una agenzia di viaggi, siano quelli di un albergo, sono quelli che sono; il resto del servizio è offerto dal lavoro, dal modo con cui si accoglie il cliente al modo con cui lo si tratta durante tutta la vacanza. Il problema della qualità e della protezione del lavoro ha dunque la sua importanza. Comunque, nonostante le difficoltà, dobbiamo ammettere che negli ultimi mesi abbiamo trovato notevole disponibilità da parte delle controparti, così da evitare che i lavoratori venissero mandati via. Forse ci si è resi conto delle possibili conseguenze negative della decisione. Certo, c'è sempre chi se ne approfitta, ma sia noi sia loro ci siamo trovati a fare salti mortali e a cercare di trovare una soluzione che potesse rispondere agli interessi di tutti.

MICHELAGNOLI. Signor Presidente, qualche breve considerazione integrativa. Le guerre, le calamità, le incertezze politiche influenzano il fenomeno turistico, che ha carattere mondiale. Ciò che occorre tenere in considerazione è che nel mondo sono costantemente presenti le situazioni di crisi, quindi non c'è da parlare di eccezionalità se non nelle dimensioni relativamente alle conseguenze dell'attentato dell'11 settembre, che ha certo colpito il mercato americano dal punto di vista degli afflussi, in entrambe le direzioni, tra Italia e USA. Tuttavia, in modo molto articolato e in qualche caso contraddittorio, questi eventi calamitosi determinano situazioni in cui ci sono coloro che ne traggono vantaggio e coloro che ne traggono solo svantaggio.

Si manifesta l'esigenza di salvaguardare da questa situazione di crisi il patrimonio produttivo, costituito dalle imprese e dai lavoratori dipendenti che, come il collega ricordava, rappresentano gran parte del lavoro dell'impresa stessa. Basti pensare che in ogni prodotto turistico è incorporato più del 50 per cento del valore della prestazione lavorativa. Occorre disporre di strumenti permanenti, sia sul lato degli ammortizzatori sociali (così da avere una struttura di sostegno nei confronti di una politica turistica che registra comunque permanentemente, o in un settore o in un altro, situazioni di difficoltà), sia sul lato dell'assicurazione (del resto già prevista dal contratto) della flessibilità necessaria dal punto di vista della prestazione lavorativa, sia su quello dell'assicurazione di condizioni di impiego del personale che incentivino la permanenza all'interno del settore. In realtà, una gran parte degli investimenti in materia di formazione, sia

da parte del sistema pubblico sia da parte del sistema privato, vengono in sostanza dispersi perché il *turnover* del personale interno dell'azienda è altissimo. È chiaro che dal punto di vista della normativa contrattuale questo compete alle parti sociali, però tale normativa dovrebbe anche essere sostenuta, sul versante dell'attività formativa e degli ammortizzatori sociali, anche dal pubblico.

A livello regionale c'è soprattutto la possibilità di sviluppare una politica dell'offerta turistica nel senso di riqualificazione del territorio e di sfruttamento dei beni culturali, ambientali, produttivi, artigianali e agricoli. Questo è in realtà il motivo fondamentale per cui la politica turistica nel territorio, a livello regionale ma anche a livello subregionale, ha bisogno di un supporto importante. Non va sottaciuta l'esigenza che le politiche di promozione dell'offerta turistica, che le regioni legittimamente e opportunamente predispongono, vadano inserite all'interno di un prodotto nazionale, territoriale, regionale, e integrate in modo tale da non creare disconomie nella presenza sul mercato.

PEPE. L'UGL considera l'11 settembre non come un momento che di per sé abbia fatto da spartiacque o che, senza dubbio, sia prima che dopo quella data si sono verificati eventi che in qualche modo hanno lanciato un primo segnale di forte riduzione delle attività economiche, soprattutto nel campo turistico.

La posizione del nostro Paese nell'ambito del Mediterraneo è estremamente favorevole, ma l'Italia non ha mai svolto una politica in grado di promuovere il marchio Italia, non ha mai avuto la capacità reale di vendere il prodotto turistico, non soltanto al suo interno, quanto anche nel resto del mondo, nonostante l'intero marchio Italia possa poggiare su cardini importanti come la storia, la cultura, l'arte, gli *habitat* naturalistici, l'eno-gastronomia, la moda e la Chiesa. Ad ogni modo, lasceremo alla Commissione una memoria scritta, cui faccio comunque riferimento.

La politica di promozione turistica è fondamentale e naturalmente, in sua assenza, il turismo non può facilmente espandersi; essa però deve essere attuata armonicamente con i collegamenti con le varie entità locali, comuni, province, regioni, enti ed associazioni, che attualmente mancano. È su questo che, a nostro avviso, sarebbe necessario lavorare per evitare di ritrovarci in futuro – come già accennato da chi mi ha preceduto – a svolgere presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali pratiche burocratiche per la richiesta di cassa integrazione.

Sarebbe inoltre necessario osservare con maggiore attenzione i dati ufficiali su cui ci si basa, dati che però, a nostro avviso, rilevano un quadro diverso dalla realtà che viviamo. Ad esempio, accanto alle strutture ufficiali, rappresentate da alberghi, *camping* o villaggi turistici, esiste da molti anni un'economia sommersa costante costituita da alloggi privati o da strutture ricettive stagionali – molte delle quali non autorizzate – che non consentono una reale stima della capacità recettiva, nonché del reale potenziale economico-turistico del nostro Paese. Fondamentalmente non sappiamo ancora qual è la vera fisionomia dell'intero comparto turi-

stico e dobbiamo avere una visione più completa delle parti di grigio, e in alcuni casi di nero, che rappresentano comunque una realtà italiana. Rilevo che questo fenomeno del sommerso è maggiormente presente nelle aree il cui potenziale turistico non è supportato da adeguate infrastrutture e da organismi locali preposti allo sviluppo del turismo; inoltre, si registra una scarsa interazione tra amministrazioni locali e gli stessi operatori turistici. Maggiore è il sommerso laddove maggiore è il distacco tra gli operatori turistici locali, il comune, la provincia o la regione.

Da un lato è vero che il livello occupazionale del comparto in Italia negli anni ha subito un *trend* positivo, ma questo incremento si è sviluppato a macchia di leopardo e non è stato costante su tutto il territorio nazionale. Più precisamente abbiamo riscontrato che laddove è presente, a diversi livelli di responsabilità, una maggiore consapevolezza che il turismo nel suo insieme per essere competitivo necessita della fattiva collaborazione di tutti gli attori, quali comune, provincia, regione, associazioni per la tutela ambientale, culturali e sportive, l'offerta turistica risulta essere costante, generando una microeconomia stabile; pensiamo ad esempio a Rimini come un punto di riferimento, anche se in Italia esistono altre realtà positive come quella riminese.

Laddove però, di contro, mancano questi presupposti fondamentali, ovvero esistono forti dislivelli qualitativi di offerta all'interno delle stesse realtà locali (in alcune zone operano uno accanto all'altro alberghi che presentano tariffe notevolmente diverse e non omogenee), con infrastrutture lacunose e poco attente alle tematiche inerenti alle esigenze del turista, la stessa offerta è scadente e presenta quindi un'occupazione prevalentemente di tipo precario, saltuaria, in nero. Si innescano quindi processi a catena non controllabili.

Quindi, a nostro avviso, ogni struttura turistica deve essere pensata per integrarsi totalmente nel contesto dove essa nasce, affinché l'intero corpo sociale ne sia coinvolto creando benefici economici a più largo raggio. Ne derivano indubbiamente una migliore qualità della vita, sviluppo economico e maggiore occupazione di tipo stabile e non di tipo precario. Certamente il fruitore finale, cioè il turista, ha acquisito una consapevolezza nella scelta dell'offerta grazie anche all'opportunità d'informazione fornita da Internet o da altri strumenti che consentono agibilità di dati e di informazioni.

Inoltre, attualmente, la realizzazione della moneta unica, un contesto che potrebbe incidere in qualche modo sul futuro del turismo italiano, potrebbe determinare un cambio di tendenza: il turista straniero sceglierà l'Italia (è probabile e non è detto che si verifichi) quale meta turistica in base ad una offerta che sappia coniugare qualità e prezzo con il marchio Italia, che dovrà quindi divenire sinonimo di qualità, cultura e bellezze naturali. Questo potrebbe consentire la nascita di un nuovo modulo turistico cui l'Italia potrà far fronte solo omogeneizzando la qualità dei servizi, creando e, laddove già esistenti, migliorando le strutture e promuovendo una maggiore consapevolezza del proprio potenziale turistico a livello locale. La realizzazione della moneta unica potrebbe far nascere una realtà -

cui forse non pensiamo ancora – nella quale il turista, sia italiano che straniero, non sceglierà più l'Italia perché, come prima, poteva usufruire del vantaggio del cambio, ma lo farà probabilmente solo sulla base del rapporto qualità-prezzo dei servizi che il nostro Paese saprà offrire.

In merito alla normativa esistente, a nostro avviso la legge n. 135 del 2001 è impostata in modo corretto; manca tuttavia un sistema che sappia raccordare il contenuto dell'offerta turistica con il livello di soddisfacimento del turista stesso, una sorta di *feedback* in grado di identificare e di indicare agli operatori turistici, come eventualmente modificare alcune offerte in virtù dei suggerimenti proposti dai consumatori. Le amministrazioni regionali dovrebbero quindi individuare una scheda informativa – comune a tutte le regioni – che sappia indicare il livello di soddisfacimento reale del turista. In mancanza di uno strumento di questo tipo è difficile conoscere tale livello di soddisfacimento e non sarebbe possibile modificare l'offerta turistica italiana, estremamente varia, in relazione ai desideri del turista.

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.

NESSA (*FI*). Signor Presidente, ho ascoltato attentamente gli interventi dei rappresentanti e vorrei chiedere loro di fornire elementi su quelle che sono state le reali condizioni del turismo in Italia. Dobbiamo, secondo voi, creare le condizioni per recuperare quelle situazioni che hanno sempre fatto del nostro mercato un settore qualitativamente superiore agli altri (mi riferisco all'Europa in gran parte), oppure, al di là di quello che è successo l'11 settembre, dobbiamo investire ancora di più sulle nostre peculiarità? Per peculiarità mi riferisco alla nostra cucina, mi riferisco all'accoglienza, mi riferisco alle nostre condizioni ottimali, che io verifico quotidianamente nel momento in cui mi reco fuori dall'Italia. Vorrei sapere da voi che cosa dobbiamo fare come Governo e dove dobbiamo investire di più per recuperare quella percentuale che ha permesso ad altri Paesi di emergere, e quindi di attrarre quote maggiori di turismo, che noi invece abbiamo perso in questi anni.

BASTIANONI (*Mar-DL-U*). Signor Presidente, come ci hanno ricordato i rappresentanti delle organizzazioni sindacali qui presenti, quello del turismo è un settore *labour intensive* dove la partecipazione dei lavoratori è molto importante. Vi chiedo se ritenete soddisfacente la qualificazione professionale e la formazione dei lavoratori e che cosa proponete per migliorare, se si ritiene necessario, questi aspetti.

GUGLIELMI. Ritengo opportuno tenere distinti i due aspetti: l'aspetto dell'emergenza e quello strutturale della programmazione. L'aspetto dell'emergenza non è solamente un problema legato agli eventi dell'11 settembre. Le imprese, e cioè i *tour operator*, divisi fra quelli che portano

gli italiani in vacanza all'estero e quelli che fanno arrivare i turisti stranieri in Italia, sono i motori del turismo. Noi rischiamo di buttare via il bambino con l'acqua sporca, nel senso che questi motori del turismo sono con l'acqua alla gola. Stiamo facendo di tutto per mantenere i livelli di occupazione, ma non lo stiamo facendo solamente noi in quanto sindacato, lo stanno facendo le stesse imprese. Infatti quelle professionalità, se sparissero, metterebbero in crisi l'impresa in quanto tale, che è appunto il motore del turismo italiano. Quindi, rispondere all'emergenza significa dare garanzie affinché ci possa essere continuità in futuro.

Dovremmo cercare di utilizzare questa emergenza in positivo, nel senso di non mettersi ad aspettare che le cose cambino, ma cogliendo l'occasione per riqualificare un settore che ormai è globale, lavora con Internet, e quindi ha bisogno di professionalità in continua evoluzione. Sarebbe necessario, quindi, fare formazione strutturata anche a livello decentrato, coinvolgendo le regioni. Noi abbiamo delle strutture sindacali, che operano anche in accordo con le imprese, per gestire la formazione, e questo è fondamentale. Come fondamentale è tutta la parte relativa alla qualità del lavoro e alla qualità del servizio. Il servizio è un qualche cosa che viene percepito nel momento in cui viene erogato: il caffè è buono o cattivo nel momento in cui viene bevuto. Quindi, la qualità del servizio che viene proposto deve essere intrinseca, deve essere alle spalle. Questo settore, che è *labour intensive*, può basarsi su una prestazione di lavoro sempre più qualificata e anche fidelizzata, perché è necessario che queste risorse rimangano all'interno delle imprese, perché è questo il valore aggiunto che le nostre strutture hanno, oltre a quello che l'eredità e la fortuna ci hanno dato: vi sono risorse naturali e storiche che perlomeno dobbiamo mantenere entro un concetto di sostenibilità del turismo.

SANTINI. La valutazione appena espressa dal dottor Guglielmi è certamente da sottolineare perché riguarda uno dei problemi centrali che toccano anche l'aspetto della qualità. L'attuale formazione professionale non è, a nostro avviso, sufficiente. Non a caso nel luglio scorso come Confederazioni e categorie abbiamo firmato un accordo che, governato dal centro, deve essere gestito anche dalle regioni, che riguarda turismo, credito, assicurazioni e trasporti, perché riteniamo che oggi serva una formazione continua. È inutile che il cliente utilizzi Internet per prenotare un servizio se poi, una volta arrivato nel luogo prescelto, non trova né strutture adeguate, né personale adatto.

Il Presidente del Consiglio il 9 gennaio ha detto che il turismo deve essere rilanciato e che dobbiamo valorizzare il nostro patrimonio artistico, culturale e ambientale. Per fare questo è indispensabile che vengano varate le linee guida. In mancanza, la legge n. 135 del 2001 non può partire e la situazione non si sblocca. Quindi chiediamo di varare il più presto possibile il decreto ministeriale sulle linee guida, altrimenti tutto rimane congelato e i 500 miliardi previsti dalla legge per gestire e demandare alle regioni anche la gestione di un turismo diverso non potranno essere erogati, bloccando quindi l'avvio degli stessi sistemi turistici locali previ-

sti dalla normativa ed il buono vacanza, che potrebbe permettere, in termini interni, un rilancio, anche per i meno abbienti, della proposta turistica.

BASTIANONI (*Mar-DL-U*). Voi ritenete che la legge quadro sia ancora attuale?

FARGNOLI. Io ritengo che le leggi vanno attuate ed applicate. Della legge n. 135 del 2001 non è stato attuato niente. Per noi quella legge è positiva: l'abbiamo aspettata per quasi 20 anni e per fortuna è arrivata. Adesso occorre passare alla sua attuazione, bisogna sbloccare i finanziamenti, per avviare un confronto triangolare di concertazione a livello regionale, consapevoli che la legge demanda il 70 per cento delle risorse alle regioni e perché la programmazione si fa a livello regionale. Quindi bisogna concertare tra istituzioni e forze sociali. A livello centrale bisogna rafforzare il coordinamento presso il Ministero delle attività produttive; finora rimasto un'entità fantasma. Il Ministro ci ha riferito che ha la delega, però ancora non abbiamo visto nulla di concreto. Il Dipartimento è ancora evanescente ed il tavolo permanente di monitoraggio e coordinamento, che il Ministro riteneva fondamentale, ancora non c'è: sono tutte mancanze e aspetti negativi che vanificano la legge.

Non dobbiamo dimenticare che il settore del turismo fattura in Italia più di 140.000 miliardi, che ha un milione e mezzo di addetti, di cui mezzo milione stagionali; bisogna ricordarselo sempre, anche quando succede qualche cosa di grave. È un'industria di primaria importanza, ed occorre investire in modo coordinato. Se a Reggio Calabria costruiamo l'albergo più bello del mondo, ma poi l'autostrada Napoli-Reggio Calabria non è facilmente transitabile, non serve ed il turista finisce per optare per il Mar Rosso. Sono questi i veri problemi da risolvere.

In conclusione, ribadisco la necessità di applicare una legge che finalmente, dopo 20 anni di attesa, è stata approvata, e di favorire un tavolo di coordinamento a livello centrale, oltretutto da tavoli di concertazione a livello regionale. Solo successivamente potremo verificare il corretto funzionamento della legge, una legge che non è certo possibile valutare sulla carta.

PEPE. In risposta al senatore Bastianoni voglio dire che anche noi vogliamo un raccordo, anzi lo riteniamo fondamentale, perché altrimenti la microeconomia locale non solo non riesce a rimanere stabile, ma corre addirittura il rischio di diventare precaria. È necessario creare condizioni tali che il turista che si reca in vacanza abbia la sensazione di trovare esattamente quanto ha visto in fotografia o quanto gli è stato descritto dagli amici. In questo modo si favorirà la possibilità di aumentare anche la circolazione di moneta all'interno di quella microeconomia. È l'unico modo per rendere valido quel meccanismo; altrimenti la situazione diventa precaria.

In secondo luogo, anche noi dell'UGL siamo d'accordo sul fatto che la legge debba diventare operativa e muovere i primi passi: è un dispositivo che va messo in moto.

D'altro canto, noi vorremmo favorire un turismo – è un invito a riflettere – più qualificato, un turismo che non inquina. Dobbiamo dare vita in Italia ad un turismo che non si limiti a dare rilievo soltanto a città come Roma, Firenze o Napoli, o a località di villeggiatura come Rimini, tutte altamente inquinate. È necessario un turismo che evidenzii altre qualità che sono presenti. Bisogna favorire un turismo di qualità grazie al quale il turista possa riscoprire località dell'Italia altrettanto belle e avere un'offerta di mercato più ampia e qualificata.

Ovviamente questo obiettivo può essere raggiunto solo se viene garantita un'adeguata qualificazione professionale; anzi, senatore Bastianoni, direi che la formazione è un'esigenza fondamentale senza la quale nulla è possibile. Se vogliamo dare vita ad un turismo più qualificato, la formazione assume certamente un ruolo fondamentale.

MICHELAGNOLI. Credo che non sia il caso di esprimere eccessive valutazioni sulla legge quadro anche perché, come è stato detto, deriva da vicende che si sono protratte a lungo nel tempo. Non si possono esprimere giudizi su di essa senza averne prima sperimentata la validità sul campo. Al di là di una esigenza di verifica del suo funzionamento, occorre aver presente – è stato fatto ma lo voglio sottolineare nuovamente – un punto centrale, vale a dire che la domanda di servizi turistici è orientabile, sviluppabile attraverso l'informazione, attraverso una diffusione della proposta o della cultura adeguate e anche attraverso una politica dei prezzi mirata. Alla fine, però, la scelta viene fatta da chi si sposta per turismo, adottando tipologie diverse. Si è parlato a suo tempo di un turismo di affari, sportivo, culturale. Il turista compie delle scelte che sono sempre legate a scelte soggettive. Ciò che risulta decisivo dal punto di vista strategico e della competizione – non è certo una mia scoperta – è la capacità di fidelizzare il turista, di entrare in una certa dinamica di mercato per cui anche il passaparola e l'informazione tramite Internet funzionano e servono ad assicurare che un certo prodotto, in termini di fedeltà, sia considerato valido nell'ottica del mercato, sia a livello nazionale che territoriale, ma anche per singoli segmenti dell'offerta turistica. È il caso del turismo balneare, congressuale, d'arte e culturale, per limitarsi soltanto ad alcuni settori. Questo è il punto di partenza.

L'elemento decisivo ai fini della fidelizzazione è la qualità, argomento al quale si collega immediatamente il problema della formazione professionale. Non è solo un problema di formazione di un cuoco o di un cameriere. In realtà il prodotto turistico che viene consumato dal turista che si sposta dal suo Paese in un altro o all'interno del suo stesso Paese è di poter disporre di un insieme di servizi. Basti pensare al turista che, arrivato alla stazione o all'aeroporto, prende un mezzo di trasporto che lo porta in albergo. Che tipo di accoglienza gli viene riservata in albergo? La sistemazione nella camera è di suo gradimento? Incontra difficoltà

nel muoversi con i mezzi pubblici, per telefonare, effettuare acquisti o visite? Il vigile si limita a rispondere bruscamente, magari rilevando un'infrazione, oppure dà informazioni o fornisce chiarimenti? Insomma, vi è il problema di introdurre una cultura turistica che sia al tempo stesso un fatto di educazione e di civiltà complessiva del sistema. In questo consiste la qualità del prodotto. Si va in un posto per turismo se ci si trova bene.

È chiaro che problemi come quello dello smaltimento dei rifiuti o dei trasporti urbani che non funzionano bene, proprio perché producono lacerazioni nel tessuto connettivo e culturale urbanistico, vanno considerati importanti, ma è altrettanto vero che non è possibile superare determinate questioni o migliorare e consolidare l'offerta se non attraverso politiche che insistano principalmente sul territorio. È chiaro che la legge quadro può e deve fornire degli obiettivi, oltre a regolare gli incentivi in funzione del raggiungimento o del perseguimento degli indirizzi che vengono indicati. A mio avviso, la partita decisiva sul territorio la giocano le imprese, che promuovono la realizzazione del prodotto, o l'amministrazione regionale o comunale, ognuno secondo le proprie competenze.

Alla fine il ragionamento, se impostato in un'ottica culturale, chiama in causa il discorso della formazione che va indirizzata a funzionari e ad operatori pubblici o privati che agiscono nell'ambito di consorzi. È necessario un livello di conoscenza e di competenza tali da realizzare prodotti turistici non solo corrispondenti alle esigenze di sviluppo delle economie locali, ma anche adeguati ad una domanda turistica che si distribuisce in modo disomogeneo nell'arco dell'anno, con livelli massimi o minimi a seconda dei periodi.

Ci vuole un esercito di professionisti veri nel settore della realizzazione del prodotto, della prestazione. Ecco quindi emergere l'importanza della scuola pubblica, destinata a far nascere i *manager*, ossia coloro che dovranno organizzare e gestire, degli istituti professionali e dell'attività formativa nel tempo. A valle però va fornita a chi opera nel settore del turismo, già soggetto a questa flessibilità connessa alla prestazione lavorativa, certezza di reddito e uno sviluppo di carriera gratificante. Si tratta di giungere ad una flessibilità contrattata e ad un trattamento economico e normativo adeguato e rispondente al mercato. Certo, questa è una nostra funzione, tuttavia può essere sicuramente resa più facile da una serie di provvedimenti che nel dettaglio abbiamo evidenziato e che potranno essere adottati.

PRESIDENTE. Vi ringrazio per aver partecipato ai nostri lavori. Terremo presenti i vostri suggerimenti e speriamo di poter dare un contributo per risolvere i problemi del settore.

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

I lavori terminano alle ore 18.

