



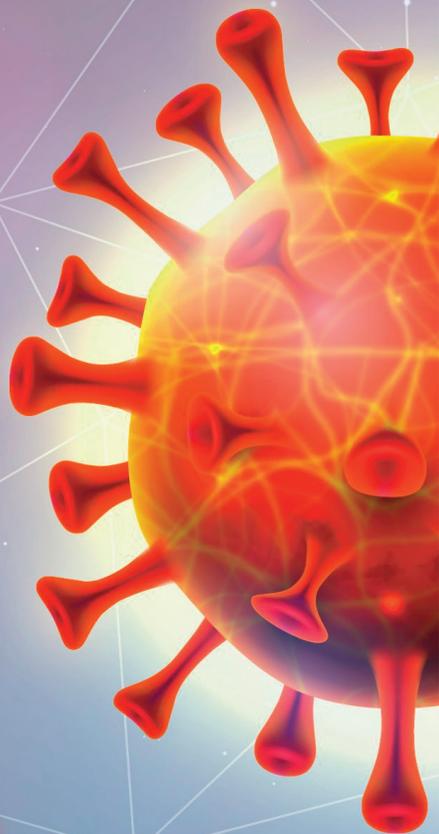
Osservatorio permanente sulle proposte di viaggio formulate dai tour operator

Emergenza sanitaria: rinnovate
necessità dei consumatori
verso un turismo sostenibile



Indice

Premessa	3	Norme anti-contagio adottate in Italia da alberghi, B&B e agriturismi: evidenze	23
Presentazione del rapporto sulle norme anti-contagio previste da alberghi, B&B e agriturismi	4	Norme anti-contagio nelle strutture recettive dopo il superamento dell'emergenza sanitaria: il sondaggio	24
Il turismo nel 2021	5	Prima sezione: caratteristiche della struttura ricettiva	25
Il turismo in Italia	6	Seconda sezione: norme anti-Covid 19 applicate	27
L'indagine Federconsumatori sul turismo in Italia	7	Conclusioni	32
Panoramica delle norme anti-Covid adottate dagli esercizi turistici in Italia	9	Sondaggio Federconsumatori sulle strutture ricettive	33
Norme anti-contagio delle strutture alberghiere ed extra-alberghiere:			
NORD Italia	10		
CENTRO Italia	15		
SUD Italia	20		



Premessa

La pandemia da Coronavirus, oltre a provocare le drammatiche conseguenze a tutti note sul fronte sanitario, ha avuto anche ripercussioni negative in pressoché tutti i settori della vita pubblica e privata. Tra i comparti più colpiti quello del turismo, settore trainante dell'economia italiana che, da solo, genera più del 1% del PIL nazionale.

Sotto questo profilo il 2020 ha segnato un momento drammatico: rispetto all'anno precedente, gli arrivi sono diminuiti del 57,6% e le presenze del 52,3%. Nel 2022, invece, è stato riscontrato un calo delle presenze -12,2% rispetto al 2019 ma un incremento del +16,6% degli arrivi e del +14,3% dei pernottamenti rispetto al 2021.

Grazie alla campagna vaccinale e alla mutazione del virus in forme meno aggressive, nel 2021 il settore turistico ha mostrato segni di ripresa. Da gennaio a

settembre il numero di arrivi da parte di residenti e non ha avuto un incremento del 41,1%, con aumento delle presenze pari al 54,5%. Come si evince dai dati pubblicati dall'Istituto Nazionale di Statistica, il mese di agosto, con una percentuale di riduzione dello 0,4% rispetto al 2019, è stato quello più proficuo. La stagione del 2022 è stata molto complicata da gestire sotto vari aspetti: alle conseguenze del conflitto tra Ucraina e Russia, che ha inciso inevitabilmente anche sul turismo, provocando una pioggia di rincari, dal carburante alle bollette, si è aggiunta la carenza di personale, soprattutto nell'ambito del trasporto aereo, che ha causato notevoli disagi tra ritardi e cancellazioni da parte delle compagnie low cost.

Sebbene tutte le regioni abbiano registrato dati positivi, rispetto all'anno precedente, in

particolare la Sardegna con un aumento del 62,8%, il turismo italiano mantiene un andamento in negativo rispetto al periodo pre pandemico: le presenze dei turisti stranieri si attestano al di sotto del 56,1% con picchi del 95,9% (considerando anche i residenti) durante il mese di aprile.

Per far fronte alla crisi del settore e alla più generale crisi economica e sanitaria, le strutture ricettive hanno adottato provvedimenti e misure anti-contagio per incoraggiare il turismo attivo e che, di fatto, insieme alla campagna vaccinale, hanno risollevato il settore. I dati raccolti mostrano che gli italiani sono tornati a viaggiare: con riferimento all'anno precedente, il 2021 ha registrato infatti un aumento delle presenze nelle strutture alberghiere ed extra-alberghiere rispettivamente del 18,7% e del 27,4%.

Presentazione del rapporto sulle norme anti-contagio previste da alberghi, B&B e agriturismi

La presente ricerca è stata condotta allo scopo di verificare le misure adottate dalle strutture ricettive per affrontare l'emergenza pandemica, rilevando inoltre le modalità con cui le disposizioni anti-contagio sono state comunicate ai potenziali clienti.

La prima fase dell'indagine si è concentrata sulle misure che alberghi e strutture extra-alberghiere (B&B e agriturismi) hanno attuato al loro interno per consentire agli ospiti di soggiornare in sicurezza. Nello step successivo sono state poi esaminate le indicazioni fornite sulle esperienze turistiche organizzate da operatori esterni, poiché non è stato possibile recuperare le medesime informazioni sui servizi extra forniti dalle strutture prese in esame.

Il rapporto Federconsumatori sulle norme anti-Covid applicate dal settore turistico ha preso in esame tre tipologie di alberghi (a tre, quattro e cinque stelle), i bed & breakfast e gli agriturismi per ciascuna regione. Sia per le strutture ricettive che per le esperienze turistiche i siti web hanno costituito il principale strumento di indagine.

Nel quadro dell'indagine sono state individuate, attraverso un sondaggio, quelle che gli operatori del settore turistico e i proprietari delle strutture alberghiere hanno percepito come maggiori difficoltà e le modalità organizzative adottate sulla base delle disposizioni dell'Istituto Superiore di Sanità. Analogamente, sono state esaminate le principali esigenze e preoccupazioni dei turisti.





Il turismo nel 2021

Le rigide restrizioni adottate nel periodo pandemico per il contenimento dei contagi hanno fatto crescere esponenzialmente il desiderio di viaggiare, tanto che si è parlato di “Revenge travel” (“viaggio di rivalsa”).

Il contesto ha condizionato in misura rilevante le scelte di viaggio: la maggior parte dei turisti ha optato per soggiorni all'interno dei confini nazionali, prediligendo mete poco gettonate, facilmente raggiungibili con la propria vettura. Inoltre, come ulteriore conseguenza della pandemia, si è registrato un aumento considerevole delle prenotazioni presso strutture extra-alberghiere, in primis le case vacanze: gli ampi spazi, la possibilità di conciliare lo smart working con il periodo di villeggiatura e l'isolamento hanno contribuito a rendere tali

soluzioni particolarmente appetibili. Con la loro offerta *outdoor* e le tante attività a contatto con la natura che limitano il rischio di assembramenti anche gli agriturismi hanno goduto di numerosi consensi.

Un numero rilevante di turisti ha invece scelto le strutture di lusso, considerate più sicure e meglio igienizzate.



Il turismo in Italia

Il periodo di maggiore crisi si è verificato durante il primo trimestre del 2021: nel trimestre gennaio-marzo sono state registrate solo 708 presenze negli esercizi turistici italiani, a fronte delle oltre 5.000 contate nello stesso periodo del 2019. Lo stesso andamento negativo si è registrato anche nel semestre successivo con un rilevante aumento solo nel periodo estivo: **i mesi di luglio, agosto e settembre, con 14.580 viaggi a fronte dei 13.450 del 2019, sono stati i più proficui.**

L'incremento estivo è stato determinato soprattutto dal turismo nazionale che, almeno in parte, ha colmato l'assenza dell'apporto economico dei visitatori stranieri. Il 93,3% degli utenti ha scelto di restare in Italia e solo il 5,1% ha optato per destinazioni estere. Il 75% degli italiani si è recato in una località balneare, mentre il 9,7% ha

preferito la montagna e il 4,7% le città d'arte.

La presente indagine prende avvio dalla volontà di rilevare se le differenti tipologie di strutture ricettive presenti sul territorio nazionale si siano attrezzate adeguatamente per fronteggiare gli esiti

dell'emergenza pandemica e se abbiano provveduto ad informare con chiarezza i cittadini in merito alle misure disposte, con quali tempistiche e attraverso quali modalità. Il rapporto delinea un quadro in cui è possibile stabilire che ad una classificazione più alta

corrispondono precauzioni più efficaci e che il prestigio della struttura influenza le scelte dei turisti. Inoltre, si possono individuare le regioni meglio equipaggiate e quelle che invece mostrano ancora carenze e criticità nell'adozione di misure di contrasto alla pandemia.



L'indagine Federconsumatori sul turismo in Italia

Su venti regioni, solo per la Puglia ed il Veneto è stato possibile verificare le disposizioni adottate da tutte le strutture ricettive prese a campione. La reperibilità delle informazioni circa le misure anti-contagio disposte dalle strutture ricettive di queste due regioni trova risponda nell'aumento considerevole di presenze registrate negli esercizi turistici delle stesse. I dati forniti dall'Istituto Nazionale di Statistica mostrano infatti che nel 2021, rispetto all'anno precedente, la percentuale di soggiorni in Veneto e in Puglia è aumentata rispettivamente del 48,3% e del 26,5%.

Da questo punto di vista stupisce che, nel caso del Molise, nonostante un incremento delle presenze del 26,6%, i risultati della ricerca condotta da Federconsumatori abbiano

consentito di indagare solo sugli hotel a cinque stelle, quindi solo su una delle cinque tipologie alberghiere ed extra-alberghiere prese in esame.

In gran parte delle regioni l'indagine sulle strutture di lusso si è rivelata più semplice e ha dato risultati più completi. Ciò si deve in particolar modo alla maggiore reperibilità di

informazioni di questi esercizi: quasi tutti i siti web degli alberghi a cinque stelle esaminati possiedono una voce espressamente dedicata alle misure adottate per limitare la diffusione del virus. Inoltre, molte di queste strutture sono provviste all'interno di una spa, area potenzialmente ad alto rischio di contagio, che richiede dunque una maggiore accuratezza di comunicazione al fine di fornire informazioni dettagliate per rassicurare gli ospiti.

Inoltre, i risultati della ricerca suggeriscono che la reperibilità delle informazioni, così come la specificità e l'accuratezza delle stesse, si riduce progressivamente al diminuire del livello di categorizzazione della struttura ricettiva.



Un'evidenza, questa, confermata anche dalle maggiori difficoltà incontrate nel tracciamento delle disposizioni adottate dai B&B e, soprattutto, dagli agriturismi. Ciò non significa, ovviamente, che le strutture extra-alberghiere non abbiano adottato misure anti-contagio ma solo che con ogni probabilità abbiano utilizzato altri canali di comunicazione per veicularle agli ospiti.

Le norme anti-contagio adottate o meno all'interno delle strutture ricettive non sono certamente l'unico elemento determinante nelle scelte di viaggio dei turisti. Contribuiscono in modo rilevante, oltre al territorio, alle attrazioni e alla tipologia di vacanza favorita, anche le misure adottate nell'ambito delle attività proposte dalle strutture stesse. Anche su questo versante, tutte le



tipologie esaminate, sia quelle *luxury* che le extra-alberghiere, presentano profondi vuoti informativi: sono pochissimi i casi in cui vengono specificate, oltre alle misure adottate all'interno della struttura, anche quelle previste durante le attività esterne. È stato dunque necessario ricorrere alle esperienze turistiche offerte da esercizi indipendenti alla struttura o legate alle bellezze e alle attrazioni culturali del territorio.

Di seguito vengono presentati i dati raccolti nell'indagine condotta da Federconsumatori. Il quadro che ne risulta consente di individuare quali sono, su tutto il territorio nazionale, i provvedimenti adottati dagli operatori del settore turistico per fronteggiare l'emergenza pandemica.

Panoramica delle norme anti-Covid adottate dagli esercizi turistici in Italia

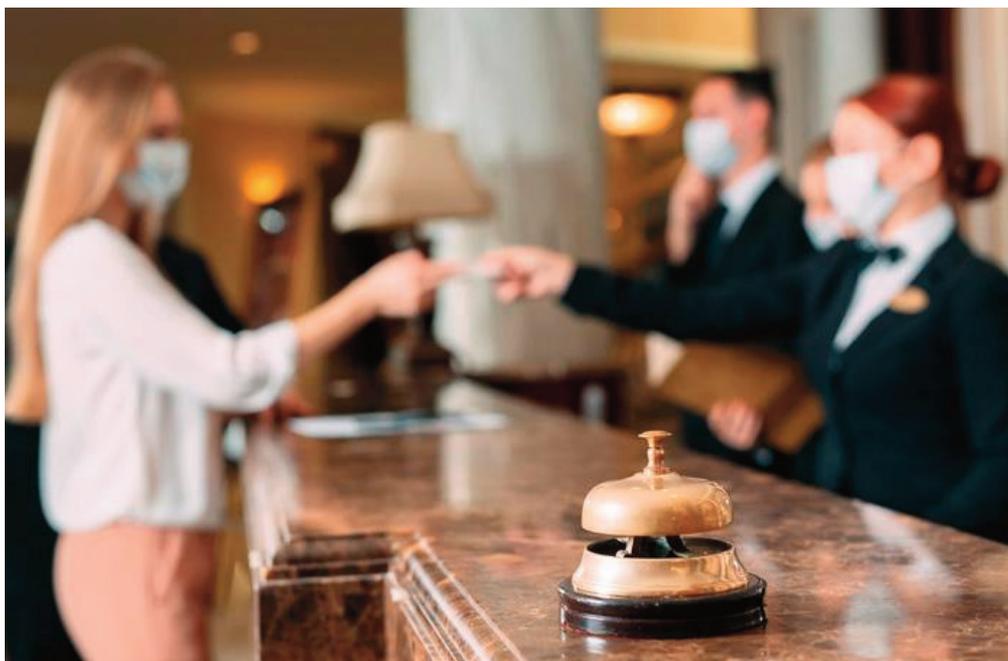
Dal computo delle prenotazioni presso le strutture ricettive, è emerso che il Sud e il Nord Italia hanno registrato analoghe percentuali di presenza, con regioni in cui si è registrato un aumento superiore al +40%. Il Centro, invece, ha registrato un incremento moderato, con picchi di presenze che non superano il +30%.

A tale proposito è opportuno sottolineare come la crescita del turismo non sia distribuita in modo omogeneo ma riguardi singole regioni. Ciò si riscontra soprattutto al Nord: la Valle d'Aosta, con una variazione del -31,2% rispetto al 2020, Trento (var. 2020-2021 -10,9%) e Bolzano (-8,4%) non apportano un contributo positivo al rilancio del turismo locale. Tuttavia, il debito

turistico di queste regioni viene colmato ampiamente da territori come il Veneto (+48,3%), il Friuli-Venezia Giulia (+48,2%) e la Lombardia (+28,4%). Al Sud l'andamento è generalmente positivo: in nessuna regione si registra un trend negativo e rispetto al 2020, tutti i territori meridionali hanno incrementato le presenze nelle strutture ricettive. Nel Centro Italia, il Lazio è l'unica regione in cui si rilevi un decremento dei turisti del -1%, tuttavia questo lieve deficit turistico non è il principale responsabile dell'inferiore numero di presenze rilevato rispetto alle altre macroaree geografiche: ciò che amplifica il distacco rispetto al resto d'Italia è il ridotto incremento in positivo, che non va oltre il +29,8% dell'Umbria.



Nel quadro generale, comunque, emerge come la curva del settore turistico sia in ascesa in confronto al 2019. Le norme anti-contagio adottate dagli operatori turistici per garantire la sicurezza dei soggiorni e procurarsi nuovi introiti economici hanno sicuramente favorito questi risultati.





Norme anti-contagio delle strutture alberghiere ed extra-alberghiere: NORD ITALIA

Negli alberghi a cinque stelle del Nord Italia le norme volte a contenere la diffusione del virus sono piuttosto uniformi; le variazioni rilevate riguardano servizi specifici o il potenziamento delle disposizioni.

Per limitare i contatti diretti, molte delle strutture prese a campione hanno introdotto un servizio di check-in (in alcuni casi tramite selfie) e di check-out online o programmato, incoraggiando il pagamento contactless e fornendo un servizio di concierge digitale attraverso l'app della struttura o WhatsApp. Anche per l'arrivo in hotel sono state elaborate nuove misure di sicurezza: accesso consentito solo con presentazione di Green Pass, test antigenico con risultato negativo o PCR, obbligo di mascherina, misurazione della temperatura corporea e

limitazione e separazione degli ingressi, in particolare negli alberghi di lusso. In osservanza delle indicazioni fornite dal Ministero della Salute, le strutture ricettive hanno intensificato la frequenza di sanificazione delle aree comuni, delle singole camere e, in casi specifici, dei filtri dei condizionatori per evitare il contagio attraverso gli impianti di climatizzazione.

Mettere in pratica tutte le necessarie misure anti-contagio ha comportato un aumento del lavoro interno e, spesso, la sospensione o limitazione di alcune prestazioni. Nel corso dell'indagine questa evidenza si è potuta constatare, in particolar modo, in un *luxury* hotel della **Liguria**. Causa pandemia, l'albergo in questione ha dovuto sospendere tutti quei servizi per i quali non era possibile garantire un'adeguata distanza

interpersonale o che implicavano un contatto diretto con cose o persone. Così sono stati sospesi il servizio di parcheggio auto, i trattamenti di coppia, il servizio in camera e concesso l'ingresso in palestra solo previa prenotazione e ad orari stabiliti.

Sanificazioni più frequenti e con strumenti specifici, sospensione di alcuni servizi e prenotazione obbligatoria per altri, sono misure che ricorrono anche negli alberghi di lusso dell'**Emilia Romagna**, la regione del Nord Italia con il più alto numero di misure anti-Covid.

Un albergo a cinque stelle della costa emiliano-romagnola garantisce, come descritto sul proprio sito web,



sanificazioni accurate, realizzate con macchina atomizzata, sanificante idroalcolico e con prodotti a base di perossido di idrogeno e sali quaternari di ammonio; segue il controllo del livello del cloro e del ph della piscina. L'avvenuta igienizzazione viene poi certificata attraverso il sigillo di garanzia e registrata negli appositi fascicoli ogni due ore. Presso la hall della struttura gli ospiti possono inoltre acquistare kit protettivi, cuscini personali e

prenotare trattamenti benessere ed estetici; momentaneamente sospeso il percorso umido della SPA presente all'interno della struttura.

Molto più scarse invece le informazioni relative alle misure adottate nelle strutture alberghiere ed extra-alberghiere del **Friuli-Venezia Giulia**. Per quanto concerne il Nord Italia questa è infatti l'unica regione per la quale non è stato possibile desumere informazioni circa le norme anti-Covid adottate dagli hotel di lusso. Sono pochissimi gli alberghi, i B&B e gli agriturismi regionali che sul proprio sito hanno una sezione dedicata alle precauzioni attuate per evitare la diffusione del virus. Ne consegue che per il Friuli-Venezia Giulia, ai fini della presente indagine, sia stato possibile rintracciare informazioni in merito solo per gli hotel a tre e a quattro stelle:



anche per tali categorie, comunque, i dati raccolti sono piuttosto ridotti ed è stato rilevato un esteso divario con l'Emilia Romagna: nei due contesti regionali si riscontra l'applicazione di analoghe misure anti-contagio "base" (Green Pass, mascherina, gel disinfettante) ma se in un hotel a 4 stelle dell'Emilia-Romagna gli ospiti hanno a disposizione una vasta gamma di servizi, in una struttura della medesima categoria in Friuli-Venezia Giulia vengono proposti solo tre servizi aggiuntivi: in particolare, in quest'ultimo caso l'offerta è concentrata perlopiù nell'ambito della ristorazione, con stoviglie e posate usa e getta su richiesta, opzioni Grab & Go, pre-impilate e porzionate singolarmente e consegna di cibo con trasporto presso punti della struttura dedicati. Nell'hotel romagnolo, invece, i clienti hanno la

possibilità di richiedere un kit di protezione personale, di consultare un dépliant esplicativo delle regole da rispettare, di sfogliare menu monouso o scaricabili attraverso l'app della struttura e, per pranzi e cene di lavoro, concordare un menu degustazione o buffet servito al tavolo. Inoltre sul sito della struttura si specifica che i materiali monouso necessari per la pulizia degli ambienti vengono precedentemente trattati per 10 minuti con una soluzione di ipoclorito di sodio 2% o con altro trattamento di pari efficacia; gli ospiti hanno inoltre facoltà di richiedere un ripasso pomeridiano di pulizia o gestire autonomamente l'igiene della propria camera richiedendo al personale il *self cleaning kit* composto da spugna, panno e prodotti disinfettanti. L'ingresso e la ristorazione in spiaggia vengono contingentati e si propone il take away.



Le medesime misure ricorrono in gran parte degli alberghi del Nord Italia, anche nel caso di alberghi termali, come osservato in **Valle d'Aosta**, e di hotel a 3 stelle.

Dall'indagine è emerso, inoltre, che i titolari di quest'ultima tipologia di struttura alberghiera hanno reso più flessibili le politiche di rimborso e di disdetta. Un hotel a tre stelle del **Friuli-Venezia Giulia**, ad esempio, consente la cancellazione gratuita fino a tre giorni prima dell'arrivo o, nello stesso lasso di tempo, di cambiare le date del soggiorno. La prenotazione può eventualmente essere posticipata anche all'anno successivo e in un'altra struttura del gruppo a cui appartiene l'albergo. In **Veneto**, nella stessa tipologia alberghiera, si riscontra una maggiore flessibilità per i piani tariffari non rimborsabili. Ci sono strutture, perlopiù a tre e





a quattro stelle, in cui le basilari precauzioni anti-contagio vengono applicate in misura molto meno stringente: un albergo del **Trentino Alto Adige** concede l'accesso nella struttura con una sola dose di vaccino, mentre una struttura alberghiera in **Lombardia** non richiede la presentazione del Green Pass.

Se per quanto riguarda il Nord Italia la ricerca sulle norme anti-contagio adottate dagli hotel è stata esaustiva, nel caso delle strutture extra-alberghiere



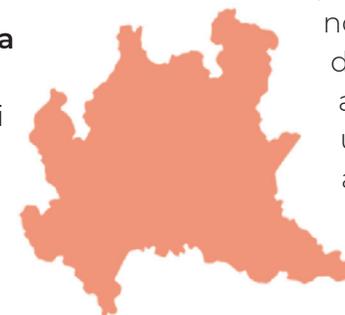
desumere informazioni si è rivelato più complesso. Per tre regioni su otto (Friuli-Venezia Giulia, Piemonte e Trentino Alto Adige) non è stato possibile verificare le misure introdotte nei B&B e negli agriturismi per far fronte alla pandemia. L'indagine si è potuta compiere integralmente solo per la regione Veneto, in cui sono state esaminate le misure adottate sia dai B&B che dagli agriturismi.

In **Valle d'Aosta**, i bed & breakfast hanno messo a disposizione dei clienti il check-in online, offrendo a ciascun ospite dotazioni idroterapiche ad uso esclusivo e colazione servita in camera. Dove possibile è stato garantito l'accesso esterno per ogni stanza, rigorosamente sanificata con soluzione a base alcolica di ipoclorito di sodio. La piscina viene sterilizzata con bromo e cloro e i pagamenti in contanti non sono accettati.

In **Liguria**, seppur limitate, le misure integrative adottate risultano funzionali: il check-in può essere effettuato online tramite selfie, l'accesso alla struttura è domotizzato e disponibile H24, le camere possono essere aperte digitando un codice sulla tastiera posizionata vicino alla porta di ingresso.

Anche per la **Lombardia** è stato possibile verificare le disposizioni solo dei B&B. Oltre alle misure ricorrenti e obbligatorie, vengono messi a disposizione degli ospiti locali e servizi completamente privati ed è possibile usufruire della colazione in camera servita da addetti muniti di guanti e mascherina.

In **Veneto** e in **Emilia Romagna** le norme adottate dai B&B sono essenzialmente le stesse che ricorrono anche nelle strutture delle altre regioni settentrionali:



sanificazione ed igienizzazione delle camere con sistemi altamente sofisticati, controllo della temperatura, mascherina obbligatoria, colazione servita in camera e limitata a prodotti confezionati. Come specificato in precedenza, il **Veneto** è l'unica regione in cui sia stato possibile verificare le norme anti-contagio disposte dagli agriturismi. In un'azienda agrituristica della regione provvista di aria benessere è previsto l'accesso regolamentato e



limitato a una persona nel caso del bagno turco e a due nel caso della vasca idromassaggio; nell'area relax interna sono inoltre disponibili dei teli usa e getta. Per quanto riguarda le politiche di rimborso è contemplata la restituzione del denaro (o lo spostamento del soggiorno) solo per eventuale contagio o quarantena obbligatoria; non è invece previsto il rimborso del soggiorno nel caso in cui il Veneto e/o la regione di partenza vengano dichiarati territori a rischio o zona rossa.

Per quanto riguarda la **Valle d'Aosta**, le esperienze esterne alla struttura che vale la pena citare, in virtù delle misure anti-Covid attuate, sono la lezione di sci o snowboard e lo spettacolo presso l'osservatorio astronomico. Nel primo caso, si evidenzia che l'accesso presso gli impianti è consentito solo se muniti di Green Pass e provvisti di mascherina

chirurgica. Inoltre, sul sito della struttura responsabile della lezione, si notifica la chiusura degli impianti all'80% della capienza e la presenza di un "Covid steward" per vigilare sulle condizioni di sicurezza e per l'eventuale assistenza. Anche per assistere allo spettacolo presso l'osservatorio astronomico è obbligatorio indossare la mascherina (anche per chi ha regolare esenzione del medico) e mostrare il proprio Green Pass; la visita guidata notturna è consentita invece senza la certificazione verde.

In **Piemonte** risulta degna di nota solo la



visita alla cantina e la degustazione di vini offerta presso una delle strutture della regione, mentre le esperienze analizzate in **Liguria** appaiono di notevole interesse.

Premesso che per ognuna delle attività vige l'obbligo di Green Pass, per la degustazione e la visita alla cantina si prevedono tagli di accompagnamento individuali e il pagamento contactless per mance ed eventuali costi aggiuntivi nonché una politica di permesso retribuito per il personale con sintomi.



Nella stessa regione l'esperienza di pesca al tramonto offre ai partecipanti e al personale attrezzature e veicoli di trasporto regolarmente sanificati, igienizzante per le mani e garantisce il distanziamento sociale durante tutta la durata dell'attività. Per l'esperienza di balneoterapia, i partecipanti devono obbligatoriamente fare la doccia con sapone prima di entrare in piscina, rispettare il distanziamento interpersonale di un metro e prenotare in anticipo l'esperienza. L'accesso in piscina, comunque, è consentito solo ad un massimo di 25 persone alla volta.

Capienza ridotta al 75% anche nell'acquario di Genova: all'interno della struttura non è permesso toccare o appoggiarsi alle vasche e si obbligano i visitatori a mantenere la distanza di sicurezza di almeno due metri





e a seguire il percorso di visita indicato. Come enunciato sul sito dell'acquario, la prenotazione per le visite nei fine settimana deve essere effettuata almeno 24H prima e, causa sospensione momentanea, non si potrà usufruire del servizio di guardaroba, accedere al Giardino Tropicale o partecipare all'esperienza virtuale (VR-Gear). L'ultima delle strutture esaminate, il Casinò, per limitare la diffusione del virus, offre la possibilità di giocare online e consente l'accesso solo previa presentazione del Green Pass. Tutte le postazioni di gioco

vengono adeguatamente sanificate prima dell'utilizzo.

Le stesse misure rilevate in Liguria si riscontrano anche nel resto dei territori del Nord Italia con leggeri cambiamenti o integrazioni. Ad esempio, per partecipare al tour panoramico con il trenino rosso del Bernina organizzato in **Lombardia** è necessario esibire il Green Pass o un tampone con esito negativo e compilare un formulario online di localizzazione. Al Tour in Gondola organizzato in **Veneto** potranno partecipare solo 15 persone alla volta e ogni partecipante avrà a disposizione audioguide disinfettate e auricolari monouso.

È rilevante sottolineare come il Veneto, oltre ad essere l'unica regione in cui sia stato possibile tracciare un quadro esaustivo delle misure adottate in tutte le tipologie di strutture ricettive, sia anche il territorio in cui i

provvedimenti anti-contagio risultino applicati con maggiore rigore e capillarità. Si citano, a titolo di esempio, le disposizioni previste all'Arena di Verona e al Palazzo Ducale: entrambe le strutture consentono l'accesso solo se muniti di Green Pass o tampone con esito negativo o certificato di avvenuta guarigione (nel caso in cui

l'ingresso venga negato a causa della mancata presentazione delle attestazioni richieste non è previsto alcun rimborso).

L'Arena consente il cambio di biglietto o l'acquisto di un nuovo titolo di

ingresso ad un prezzo ridotto solo per comprovati motivi di salute derivanti dall'emergenza sanitaria, per divieto di viaggio in Italia stabilito dallo Stato di



provenienza, di mancanza di voli aerei per raggiungere Verona o di quarantena obbligatoria. Il ticket per il Palazzo Ducale è acquistabile attraverso il sito internet, tramite il call-center o in biglietteria; i gruppi sopra le dieci persone devono provvedere a dotare ciascun partecipante di auricolari e microfono.

Le regioni settentrionali che non sono state citate (Trentino Alto Adige, Friuli-Venezia Giulia ed Emilia Romagna) hanno adottato le misure già rilevate senza alcuna variazione.





Norme anti-contagio delle strutture alberghiere ed extra-alberghiere: CENTRO ITALIA

Guardando al Centro Italia, dall'indagine sono emerse evidenze significative: le strutture alberghiere sono quelle con il maggior numero di misure anti-contagio e in questa macroarea geografica è risultato più facile individuare le disposizioni degli agriturismi piuttosto che quelle adottate nei B&B.

Il calo del turismo di quest'ultima regione già citato nella prima parte del presente rapporto non è imputabile alla

manca di misure anti-contagio. Al contrario, il Lazio è uno dei territori che, a livello nazionale, ha consentito di ottenere risultati soddisfacenti, tanto da essere l'unica regione in cui sia stato possibile verificare le disposizioni adottate dai bed & breakfast. Nella fattispecie, con un'estensione su tre livelli e solamente tre camere da letto, il B&B esaminato permette di evitare gli assembramenti e offre, grazie

all'ampiezza delle stanze, la possibilità di consumare i pasti nel salone della propria suite. Se in questo caso la limitatezza delle abitazioni e la superficie della struttura hanno permesso di attuare le misure anti-Covid solo in alcuni contesti e situazioni, nei grandi alberghi l'elevato numero di eventuali turisti ha indotto a potenziare i provvedimenti finalizzati al contenimento del virus. Questa tendenza trova conferma in tutte le regioni nel Centro Italia.

Oltre ai più comuni servizi di ristorazione (servizio in camera, cibo da asporto, menu cartacei usa e getta o consultabili attraverso QR code), gli alberghi di lusso hanno adottato misure anti-contagio accurate, metodiche, spesso

personalizzate. È il caso della **Toscana**, dove gli alberghi a cinque stelle consentono l'accesso solo previa presentazione del Green Pass (o PRC o test antigenico), mettono a disposizione dei propri clienti l'accesso ai test Covid-19

all'interno e all'esterno della struttura durante l'intero soggiorno e offrono uno screening dei sintomi ogni 24 ore.

Sono adottate misure scrupolose anche nei *luxury*

hotel del **Lazio** e dell'**Abruzzo**. Nel primo caso, negli esercizi alberghieri di prestigio vengono consegnate agli ospiti chiavi igienizzate e sanificate o si offre la possibilità di accedere alla propria camera attraverso un app installabile sullo smartphone. Oltre al servizio di sanificazione con soluzioni



alcoliche e all'obbligo di mascherina e guanti per tutto il personale alberghiero, sono previste norme specifiche per incontri, conferenze o eventi: ad ogni partecipante viene assegnato un posto numerato, collocato ad almeno due metri di distanza dal podio dell'oratore e all'inizio e al termine di ogni intervento le apparecchiature elettroniche vengono igienizzate e riposte in appositi sacchetti.

Anche gli alberghi di lusso dell'**Abruzzo**, all'arrivo in struttura, sottopongono gli ospiti ad una valutazione medica e offrono loro la possibilità di avere una consulenza sanitaria durante tutto il soggiorno. Inoltre, viene posta particolare attenzione all'assegnazione delle camere, distribuite secondo un sistema di rotazione che prevede l'utilizzo delle stanze liberate da più tempo, e del tavolo, lo stesso per l'intero soggiorno e alle

politiche di cancellazione. In merito, si specifica che la prenotazione può essere disdetta fino a sette giorni prima dell'arrivo.

Dall'indagine sugli alberghi a cinque stelle presenti nel Centro Italia emerge come ciascuno degli hotel esaminati abbia adottato, oltre alle norme più diffuse, misure anti-contagio conformi alle esigenze della clientela e della struttura stessa.

Ciò si riscontra anche negli alberghi a quattro stelle, le strutture ricettive con il maggior numero di misure anti-contagio.

Le **Marche**, compensando l'assenza di informazioni sulle misure



adottate nei *luxury* hotel, mantengono invece il primato per gli hotel a quattro stelle, che offrono il più ampio ventaglio di provvedimenti anti-contagio, dai cestini a pedale predisposti nelle aree comuni ai portachiavi usa e getta sostituiti ad ogni nuovo arrivo. La maggior parte di queste strutture mette a disposizione dei propri clienti un'app concierge tramite cui poter prenotare i pasti, l'orario di utilizzo esclusivo della palestra e della spa (laddove presente) o richiedere delle informazioni.

Per poter garantire un soggiorno in sicurezza, viene richiesto naturalmente il massimo impegno da parte di tutto lo staff alberghiero: il personale è obbligato a tenere pulita la propria postazione di lavoro e a comunicare l'avvenuta igienizzazione riportando su un registro apposito gli orari di pulizia di ogni spazio.

Ed è proprio sugli addetti alle pulizie che grava il maggior carico di lavoro: oltre alle consuete pulizie giornaliere, devono sanificare i servizi igienici (ogni due ore) e le aree comuni (tre volte al giorno). Grazie alla app ciascun ospite avrà inoltre la possibilità di consultare la scheda tecnica sui prodotti/macchinari utilizzati per

la sanificazione e l'informativa sul disciplinare di sicurezza adottato. Nel caso di eventi e conferenze, gli hotel a quattro stelle offrono le dotazioni già citate nel caso degli alberghi di lusso e

insieme sistemi di video-conferenza compatibili con lo smart-working. Ricorre poi, in vari alberghi del Centro Italia, il servizio di check-in e di check-out online: lo si ritrova, per esempio, negli hotel di **Abruzzo**, **Umbria** e **Toscana**. Le strutture alberghiere di queste due





ultime regioni, così come quelle del **Lazio**, propongono anche menu digitali consultabili tramite QR Code e mettono a disposizione degli ospiti mascherine chirurgiche gratuite o al costo di 0,50 €.

Nel caso degli alberghi a 4 stelle del Centro Italia, la ricerca sulle norme anti-contagio ha avuto riscontri soddisfacenti soprattutto nel caso degli alberghi con spa interna. Indubbiamente, ciò si deve alla natura stessa delle strutture: data la maggior esposizione ad un probabile contagio, i centri benessere hanno adottato

misure anti-Covid serrate, comunicandole prontamente attraverso i propri siti internet ai possibili clienti. Su cinque regioni, in ben tre casi (Marche, Toscana e Umbria) gli alberghi a quattro stelle presi in esame dispongono di un'area benessere: gli esercizi alberghieri in questione hanno momentaneamente sospeso i percorsi Aquam e vapori e, al fine di evitare possibili assembramenti, hanno limitato il numero di ingressi e il tempo massimo di permanenza. Inoltre, ogni strumento usato per i trattamenti verrà disinfettato al termine degli stessi e successivamente imbustato per essere poi sottoposto al processo di sterilizzazione. Ogni giorno gli ospiti hanno a disposizione un telo mare nuovo ed igienizzato. Nei resort umbri, prima di accedere all'area solarium, è obbligatorio il passaggio nella vasca lava piedi e l'accesso in piscina è consentito solo dopo la

doccia e indossando la cuffia.

Fatta eccezione per l'Abruzzo, in ogni regione del Centro Italia è stato possibile osservare le disposizioni adottate dagli alberghi a tre stelle, di cui però si ritiene superfluo stilare un elenco, visto che si limitano alle più basilari indicazioni relative alla pulizia degli ambienti e ai servizi di ristorazione. A tale proposito il Lazio rappresenta l'unica eccezione: nelle strutture ricettive a tre stelle della regione viene offerto un piano straordinario per la sorveglianza della salute di alcuni soggetti a rischio, ad esempio coloro i quali siano affetti da patologie cardiache o respiratorie, diabete o da malattie del sangue o del fegato.

Nel caso delle **Marche**, dell'**Umbria** e dell'**Abruzzo** sono state esaminate anche le misure anti-contagio disposte negli agriturismi: le strutture prese in esame dispongono di piscina

esterna o di area benessere. Nelle Marche la struttura interessata offre guide del territorio consultabili attraverso QR Code e consente ai clienti di spostare le date del soggiorno o di riscuotere la caparra in caso di restrizioni. Per accedere alla piscina esterna è necessario poi fare la doccia prima di entrare in acqua, rispettare la distanza interpersonale di un metro ed occupare l'area massima di 10 mq per famiglia. Per chi soggiorna presso un agriturismo in Umbria è possibile usufruire del room service, del servizio di check-in online, della spa con accesso esclusivo o avvalersi del servizio di contatto diretto

tramite WhatsApp. Le dimensioni ridotte di alcuni agriturismi abruzzesi, infine, consentono ai clienti di prenotare l'intera struttura e l'accesso è comunque



consentito a massimo due nuclei familiari.

Relativamente alle strutture museali nelle regioni del Centro Italia, la rilevazione delle norme anti-contagio applicate è risultata particolarmente agevole, tanto da offrire un quadro esaustivo della situazione: la possibilità di partecipare a visite guidate presso luoghi d'arte o cultura si riscontra in **Toscana, Lazio, Marche e Umbria** e, indipendentemente dalla tipologia delle gallerie (musei, chiese, complessi monumentali),



tutte le strutture osservano le medesime direttive. In accordo con le linee guida pubblicate dalla Direzione generale Musei del MiBACT, i luoghi di attrazione culturale dispongono l'obbligo di mantenere il distanziamento sociale e di evitare, ove possibile, il pagamento in contanti e l'utilizzo di *touch screen*. Si prevede poi, oltre all'obbligo di mascherina, del disinfettante per le mani e di presentazione del Green Pass, l'accesso limitato e contingentato e l'uso di sistema *whisper* nel caso di visite interne. Alcuni luoghi di attrazione culturale impongono, a propria discrezione, l'obbligo di prenotazione e offrono ai visitatori la possibilità di usufruire della visita in streaming. Per quanto riguarda l'ambito enogastronomico, che si tratti di degustazioni di vini, di cacce al tartufo o di cene in ristoranti stellati, le esperienze



culinarie offrono svaghi di gusto ricercati e mostrano un ampio spettro di norme anti-contagio. Anche per partecipare a queste attività è necessario mostrare il Green Pass, il certificato di avvenuta guarigione o l'esito negativo di un tampone e mantenere la distanza interpersonale di almeno un metro. Le esperienze proposte dalla **Toscana**, così come dal **Lazio**, dall'**Umbria** e dall'**Abruzzo**, sono accessibili solo previa prenotazione e ad un numero limitato di persone. Per la lezione di cucina offerta dalla regione Lazio si evidenzia inoltre che la degustazione successiva alla preparazione avverrà con posate igienizzate e sanificate. I partecipanti alla fiera del tartufo umbra devono rispettare i corretti comportamenti da seguire indicati sull'apposita cartellonistica verticale e gli espositori sono tenuti a mettere a disposizione degli utenti gel

igienizzante e guanti. Sempre in Umbria, nella casa del cioccolato Perugina, la sicurezza dei visitatori viene garantita dalle postazioni unipersonali o di massimo tre persone se appartenenti allo stesso nucleo familiare. Norme anti-contagio ancora più dettagliate si ritrovano poi in un ristorante stellato in Abruzzo, dove ogni due settimane il personale è sottoposto a tampone rapido e la sala è dotata di colonnina a raggi ultravioletti per purificare e disinfettare l'aria. Sul sito web del locale si legge che il guardaroba



è dotato di buste monouso, che l'apparecchiatura viene effettuata solo nel momento in cui i clienti si siedono al tavolo e che nei bagni il sapone è erogato da dispenser automatici *touchless*. Il personale è incaricato di regolare l'afflusso alla toilette e di garantire la sanificazione dei bagni dopo ogni utilizzo.

Esperienze sportive e percorsi benessere sono stati esaminati in **Umbria**, nel **Lazio** e in **Abruzzo**. Nel primo caso si tratta di una lezione di rafting, per la quale gli organizzatori applicano l'obbligo di prenotazione e di uso della mascherina durante tutta l'esperienza in acqua. Nell'informativa ai clienti è specificato che non è consentita la partecipazione a coloro i quali si presentino in ritardo rispetto all'orario stabilito e che in nessun caso è ammessa la presenza di eventuali accompagnatori durante lo svolgimento dell'attività. Gli istruttori, che si tratti di una



canoa doppia o singola, accompagnano i clienti sempre con una canoa a parte e i partecipanti non possono usufruire della doccia della struttura. I trattamenti di bellezza proposti nel **Lazio** e in **Abruzzo** riguardano rispettivamente una hair spa e un percorso di cure termali. La hair spa è accessibile contemporaneamente a massimo tre persone, ognuna obbligata a mantenere la distanza interpersonale di almeno un metro; lo staff deve indossare grembiuli monouso e le riviste possono essere consultate attraverso l'app

dedicata. L'esperienza benessere in Abruzzo è l'unica ad essere disponibile direttamente in hotel e non da una struttura esterna e gli ospiti hanno a disposizione l'utilizzo esclusivo dei lettini loro assegnati per tutta la durata del soggiorno. Ai clienti vengono fornite poi attrezzature monouso per le cure termali e kit sigillati con all'interno, oltre alle dotazioni comuni, un bavaglio e fazzoletti di carta. L'accesso alla piscina è disposto con turnazioni.

Sebbene numerose norme anti-contagio si ripetano identiche in ogni territorio, ogni regione del Centro Italia ha fornito un importante spunto di analisi e ha consentito di ampliare la prospettiva d'indagine e valutazione delle norme disposte su tutto il territorio nazionale.





Norme anti-contagio delle strutture alberghiere ed extra-alberghiere: SUD ITALIA

Le risultanze ottenute indagando sulle norme anti-contagio adottate dalle strutture ricettive del Sud Italia permettono osservazioni di carattere generale. In primo luogo, si è constatato che ancora una volta gli alberghi a cinque stelle sono gli unici esercizi alberghieri per i quali sia possibile svolgere un censimento accurato includendo ciascuna regione meridionale. Le possibilità di indagare sulle norme disposte



dagli esercizi alberghieri aumentano progressivamente dal nord al sud del Mezzogiorno: se in Molise è stato possibile censire solo i *luxury* hotel, in Puglia e in Calabria le informazioni disponibili hanno permesso di ottenere un quadro ben più esaustivo. Nelle isole, invece, sono state reperite informazioni solo su alcune tipologie alberghiere ma in compenso i dati raccolti sono risultati particolarmente dettagliati.

Oltre alle ricorrenti disposizioni di check-in online, fornitura di mascherine e dispositivi di sicurezza ai clienti e limitazione delle presenze all'interno della struttura, è opportuno, nel quadro del presente rapporto, descrivere le

norme aggiuntive introdotte da ciascun albergo in base alle necessità e alla natura dell'esercizio

stesso. Questo ultimo campo di indagine può essere osservato nei *luxury* hotel della **Sardegna** che, in ragione della presenza dell'area benessere, devono giocoforza adottare misure anti-Covid più stringenti. Nello specifico, si garantisce la sicurezza dei clienti svolgendo controlli giornalieri dei parametri dell'acqua e dei livelli di cloro delle piscine e l'albergo si impegna ad effettuare periodiche analisi chimico-microbiologiche di laboratorio. A tali precauzioni si aggiunge la consueta



limitazione degli ingressi per le piscine che si riscontra anche negli alberghi di lusso di **Campania, Sicilia e Basilicata**.

Le disposizioni relative ai servizi extra sono tra le misure che ricorrono con maggiore frequenza. Per limitare la diffusione del virus l'accesso della palestra nonché i servizi di lavanderia, di baby-



sitting e di biberoneria e in generale tutti i servizi supplementari offerti dalla struttura sono accessibili solo previa prenotazione o comunque su richiesta. Tale tendenza si riscontra in **Sardegna e Campania**.

Rientrano tra i servizi offerti solo su prenotazione anche quelli relativi alla ristorazione: fatta eccezione per **Molise e Basilicata**, per accedere ai ristoranti degli alberghi a 5 stelle delle regioni meridionali è necessario

riservare il tavolo con anticipo. Per la prenotazione di questi servizi, i *luxury* hotel situati in Basilicata, Campania e Sicilia mettono a disposizione dei clienti un QR-Code o una app dedicata tramite cui reperire informazioni sulla struttura e accedere al servizio di Digital Concierge.

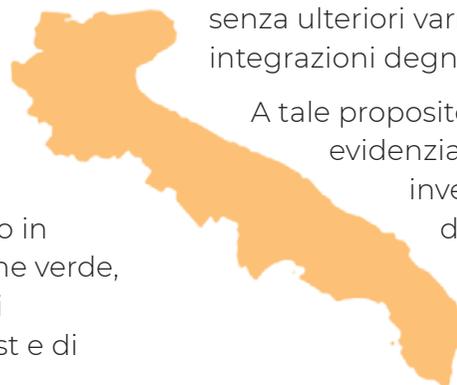
Per quanto riguarda invece l'ambito sanitario vero e proprio, oltre a chiedere agli ospiti la presentazione del Green Pass per accedere alla struttura, gli alberghi a cinque stelle del Sud Italia mettono a disposizione dei clienti ulteriori servizi di monitoraggio. Gli hotel di lusso della **Puglia**, i soli a concedere la riprogrammazione o il rimborso del soggiorno in assenza di certificazione verde, offrono la possibilità di prenotare un Covid-test e di

ottenere la consulenza di un medico 24h su 24h. Così anche la **Sicilia** e la **Sardegna**. In Sardegna, inoltre, gli esercizi alberghieri di lusso dispongono di un punto di assistenza composto da operatori sanitari in grado di supportare e dare indicazioni circa le misure di comportamento e il contenimento del virus. Nonostante il prestigio delle strutture, gli alberghi a quattro stelle esaminati per le regioni meridionali non hanno fornito dati aggiuntivi in merito alle norme anti-contagio: tutte le strutture prese in considerazione adottano al loro interno le disposizioni già citate senza ulteriori variazioni o integrazioni degne di nota.

A tale proposito è opportuno evidenziare come, invece, dall'analisi delle misure messe in atto dagli alberghi a

tre stelle emerge che le misure adottate da questi ultimi siano sostanzialmente pari rispetto a quelle delle strutture della categoria superiore.

La raccolta di informazioni sulle norme anti-contagio applicate nelle strutture extra-alberghiere, come già riscontrato per il Nord e per il Centro Italia, si è rivelata difficoltosa anche nel caso del Meridione: è stato pertanto possibile censire sia i B&B che gli agriturismi solo in **Puglia**, mentre in **Campania** e in **Calabria** l'indagine è risultata realizzabile solo per i bed & breakfast. Per entrambe le





(come i pannelli di plexiglass installati alla reception o i kit di cortesia monouso forniti agli ospiti) ma si rileva invece l'applicazione di una politica di cancellazione particolarmente flessibile, che consente l'annullamento della prenotazione fino a 24 ore prima dell'arrivo.

tipologie esaminate si tratta, perlopiù, di norme anti-Covid base. Comune a tutti i B&B delle regioni citate è il servizio di check-in online: prima dell'arrivo in struttura gli ospiti sono invitati ad inviare una copia dei documenti di identità e tutte le informazioni utili per la registrazione tramite e-mail, WhatsApp o, nel caso della Calabria, attraverso il modulo presente sul sito. In Puglia non è stata riscontrata l'adozione di misure anti-Covid ulteriori rispetto a quelle basilari già illustrate per altri esercizi



Anche in questi esercizi, naturalmente, ricorrono le consuete regole in materia di distanziamento interpersonale e obbligo di mascherina



nonché le attività di pulizia ed igienizzazione che i gestori si impegnano a svolgere. Spesso i locali in cui i svolgono l'attività ricettiva sono di modeste dimensioni e non consentono di garantire il mantenimento della distanza di sicurezza tra gli ospiti e per questo le strutture in questione devono necessariamente sospendere, almeno in via provvisoria, alcuni servizi.

Nonostante le regioni del Sud Italia presentino una prevalente vocazione turistica di tipo balneare e marittimo, la maggior parte delle attività che è stato possibile analizzare riguarda attrazioni culturali. Si ritrovano dunque le stesse circostanze incontrate al Nord e al Centro da ricollegare, anche per il Meridione, alla maggior



accessibilità delle informazioni sulle norme anti-Covid delle strutture museali e dei luoghi di interesse. Anche guardando alle misure anti-contagio adottate durante le esperienze culturali, sportive o estetiche proposte nel Sud, si osserva una certa conformità e uguaglianza con quelle previste nel resto d'Italia.





Norme anti-contagio adottate in Italia da alberghi, B&B e agriturismi: evidenze



Grazie alle informazioni sopra riportate, è possibile tracciare un quadro generale relativo alle norme anti-contagio adottate dalle strutture alberghiere ed extra-alberghiere italiane.

Dai risultati dell'indagine appare evidente come gli hotel a cinque stelle siano gli esercizi ricettivi con la più vasta gamma di disposizioni, che peraltro risultano anche più specifiche e accurate. Si desume quindi che la sicurezza e la salubrità degli ambienti, che dovrebbero essere garantite senza disparità economiche e sociali, viene posta in secondo piano rispetto al guadagno economico che le strutture traggono dallo svolgimento dell'attività ricettiva. La difficoltà incontrata nel reperire informazioni sulle disposizioni introdotte soprattutto nelle strutture extra-alberghiere e adottate durante

le esperienze turistiche dimostra che le modalità di comunicazione delle misure anti-Covid adottate sono ancora sommarie. Per ovviare a questa insufficienza informativa è necessario che gli esercizi alberghieri si assumano il compito di comunicare correttamente e preventivamente le disposizioni adottate, sfruttando di più e meglio gli strumenti di comunicazione. L'adozione di questa condotta consentirebbe inoltre agli esercizi di ampliare il proprio bacino di utenza: basti pensare che ben 8 milioni di italiani hanno rinunciato alle vacanze per paura di contrarre il virus.

Malgrado gli inconvenienti incontrati nel reperimento delle informazioni, comunque, i risultati della ricerca restituiscono uno scenario che

nel complesso può essere valutato positivamente. A tale proposito è opportuno considerare che il nostro Paese e tutto il resto del mondo si sono trovati improvvisamente catapultati in una situazione emergenziale senza precedenti, senza disporre degli strumenti necessari per affrontarla: in questo quadro gli esercizi alberghieri, in conformità con le disposizioni emesse dal Governo, si sono impegnati al massimo delle loro possibilità per garantire la sicurezza dei propri ospiti, riuscendo altresì ad adottare disposizioni omogenee in tutto il Paese.



Norme anti-contagio nelle strutture recettive dopo il superamento dell'emergenza sanitaria: il sondaggio

Come già specificato, le rigide restrizioni necessarie per arginare l'ondata di contagi hanno avuto pesanti ripercussioni sul comparto turistico, rimasto di fatto paralizzato per alcuni mesi; anche quando poi è stato possibile riprendere, seppure solo parzialmente, le attività,

gli operatori del settore hanno dovuto far fronte, ovviamente, a questioni e costi legati a disdette e rimborsi. Dal punto di vista pratico e organizzativo le strutture si sono trovate ad affrontare un contesto senza precedenti, non solo in merito alle nuove esigenze poste dagli utenti ma anche in relazione ad un persistente timore che i clienti stessi hanno continuato a nutrire nei confronti di situazioni che implicassero, almeno in una certa misura, contatti interpersonali o comunque con ambienti condivisi, anche se solo in parte, con altre persone. Il periodo successivo alla fase di più grave emergenza sanitaria è stato caratterizzato da una forte spinta alla ripartenza in tutto il settore: le criticità del contesto esterno, però, si sono protratte a lungo e per questo gli operatori

hanno dovuto giocoforza conciliare questi stessi input con la necessità di gestire condizioni ancora complesse. Dal punto di vista prettamente normativo, le limitazioni più stringenti sono state man mano allentate o del tutto cancellate e alle strutture recettive è stato pertanto lasciato un certo margine di libertà sull'adozione di eventuali misure di sicurezza finalizzate a ridurre il rischio di contagio.

Alla luce di tale premessa, l'O.N.F. – Osservatorio Nazionale Federconsumatori ha elaborato un'indagine tramite sondaggio sui cambiamenti delle norme Covid da marzo 2020 ad oggi. Il sondaggio è stato somministrato tramite email a circa 60.000 strutture ricettive distribuite equamente sul territorio italiano, considerando

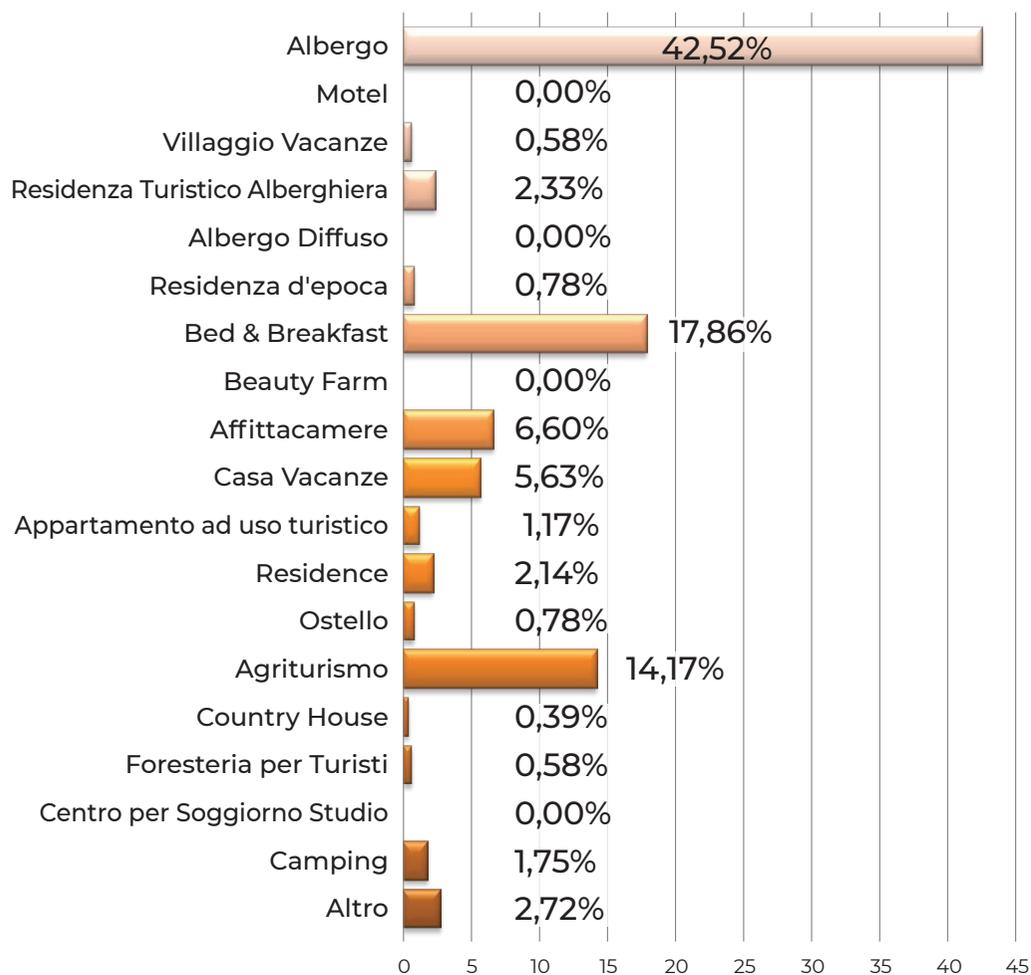
i capoluoghi e luoghi di maggior affluenza turistica, per sapere appunto come le singole strutture abbiano ritenuto opportuno gestire gli aspetti legati alla sicurezza non più regolamentati dalla normativa vigente.

Per categorizzare le risposte con maggiore precisione, i quesiti sono stati divisi in due sezioni: la prima si riferisce alla descrizione e tipologia della struttura, mentre la seconda è focalizzata sulle modalità di gestione della sicurezza adottate dopo lo stato di emergenza, considerando che non ci sono più normative rigide da seguire.

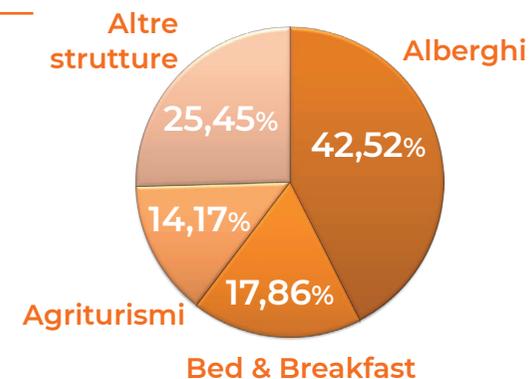


Prima sezione: caratteristiche della struttura ricettiva

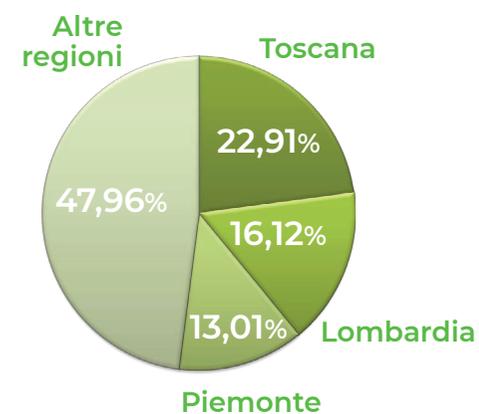
Tipologia struttura contattate (%) in dettaglio



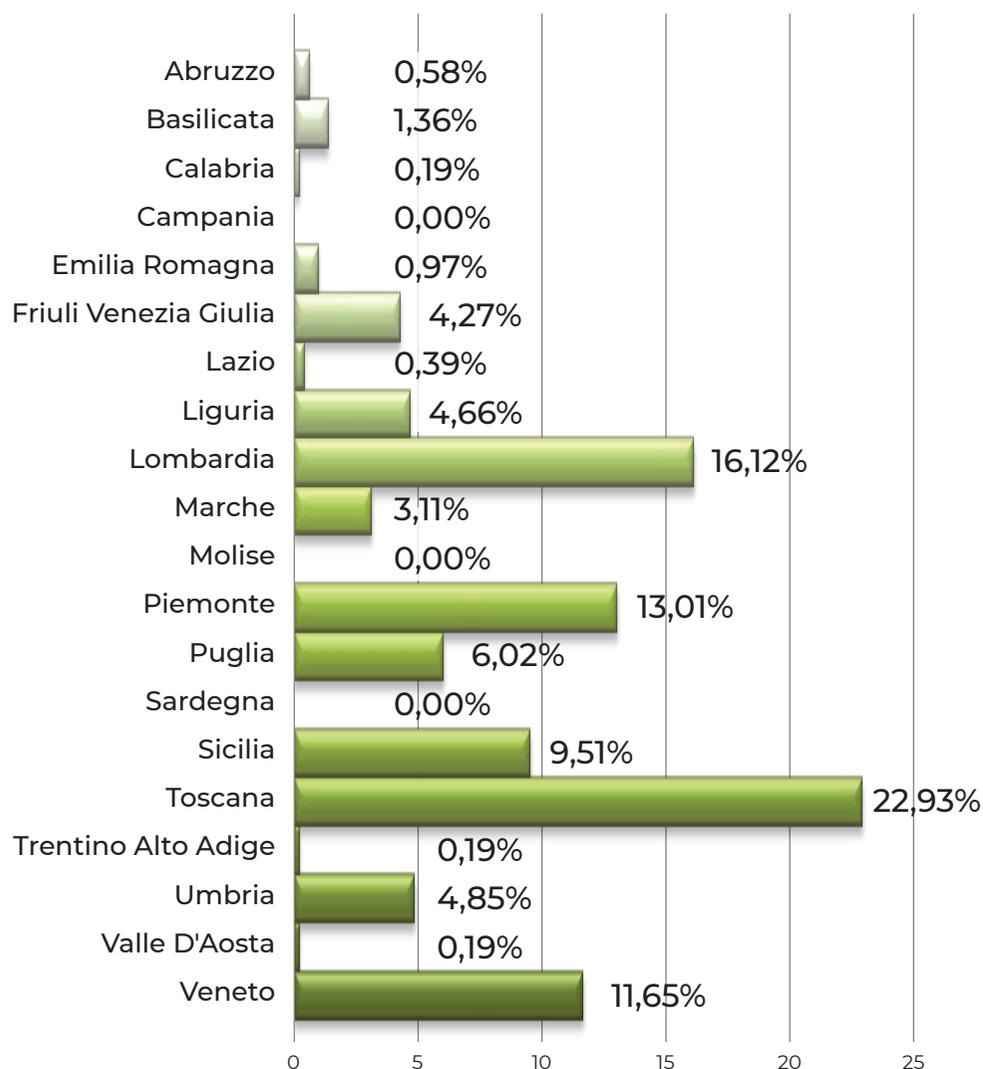
- Tra tutte le **strutture ricettive** contattate la maggior parte (42,52%) sono alberghi, a seguire bed & breakfast (17,86%) e agriturismi (14,17%).



- Nonostante il sondaggio sia stato somministrato equamente su tutto il **territorio nazionale**, la maggior parte dei riscontri sono pervenuti dalla regione Toscana (22,91%), dalla Lombardia (16,12%) e dal Piemonte (13,01%).



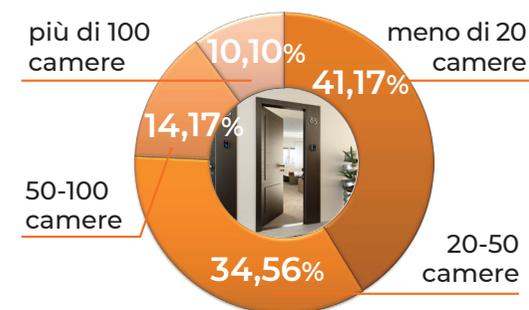
Riscontri dalle regione contattate (%) in dettaglio



Al fine di stimare le dimensioni effettive delle strutture alberghiere, si è indagato sul numero delle camere disponibili: la maggior parte di quelle che ci hanno risposto dispone di meno di 20 camere (41,17%), seguite dalle attività che ne contano un numero compreso tra 20 e 50 (34,56%). Ai fini di una maggiore chiarezza, è stato inoltre posto ai gestori uno specifico quesito sulla durata dei soggiorni, visto che prima dell'avvento del Covid numerose strutture preferivano non accettare le prenotazioni per una sola notte a causa del maggiore flusso di uscite che questa opzione comporta (in particolare per attività come pulizie e cambio biancheria). Da questo punto di vista la pandemia sembra aver innescato un cambio di rotta, poiché al momento della realizzazione del sondaggio quasi il 76% dei rispondenti dichiara invece di consentire la permanenza anche per un solo giorno: con ogni probabilità la necessità di attirare

la clientela ha indotto molti gestori a modificare le *policy* aziendali in materia. Di frequente il pernottamento di una sola notte costituisce un'opzione preferita da studenti o comunque da clienti giovani – che scelgono strutture in cui l'offerta di servizi sia contenuta rispetto alle altre tipologie di esercizi – e da lavoratori in trasferta, che prediligono spesso strutture di alto livello con camere di maggiore confort. Tali evidenze emergono soprattutto in merito alle attività turistiche situate nei capoluoghi italiani, anche perché le sedi delle università e delle grandi aziende si trovano quasi sempre nei grandi centri urbani.

Strutture: numero camere (%)



Seconda sezione: norme anti Covid-19 applicate

La seconda sezione si concentra sui servizi adottati per ridurre al minimo il rischio di contagio nelle strutture.

Per contrastare quanto più possibile la diffusione del virus viene spesso messo a disposizione un servizio di consulenza medica e **prenotazione di test direttamente sul luogo grazie al contatto diretto con le guardie mediche**, disponibili in qualunque orario, o tramite assunzione di medici e infermieri disponibili in determinati orari del giorno o ancora stipulando accordi con vicine farmacie convenzionate. La percentuale di strutture che ad oggi offrono questo servizio, tuttavia, si attesta al di sotto del 40%.

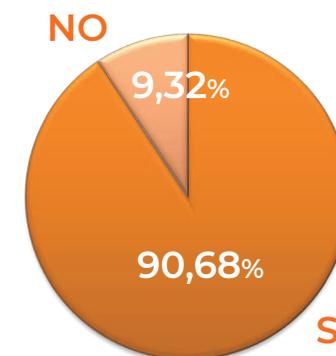
Covid test/medico sul luogo (%)



Com'è noto, nel periodo di maggior diffusione del virus sono state imposte norme straordinarie nel quadro dello stato di emergenza dichiarato a livello nazionale: i provvedimenti applicati includevano anche specifiche **tutele per coloro i quali avessero acquistato viaggi, vacanze e soggiorni** presso strutture ricettive non fruiti a causa della positività al Covid-19: tali circostanze sono infatti ritenute assimilabili alle fattispecie indicate nell'articolo 1463 del Codice Civile, che prevede che "nei contratti con prestazioni corrispettive, la parte liberata per la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta non può chiedere la controprestazione, e deve restituire quella che abbia già ricevuta, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito". In questi casi, quindi, gli esercenti hanno dovuto rimborsare gli utenti restituendo l'importo pagato o tramite l'emissione di voucher o

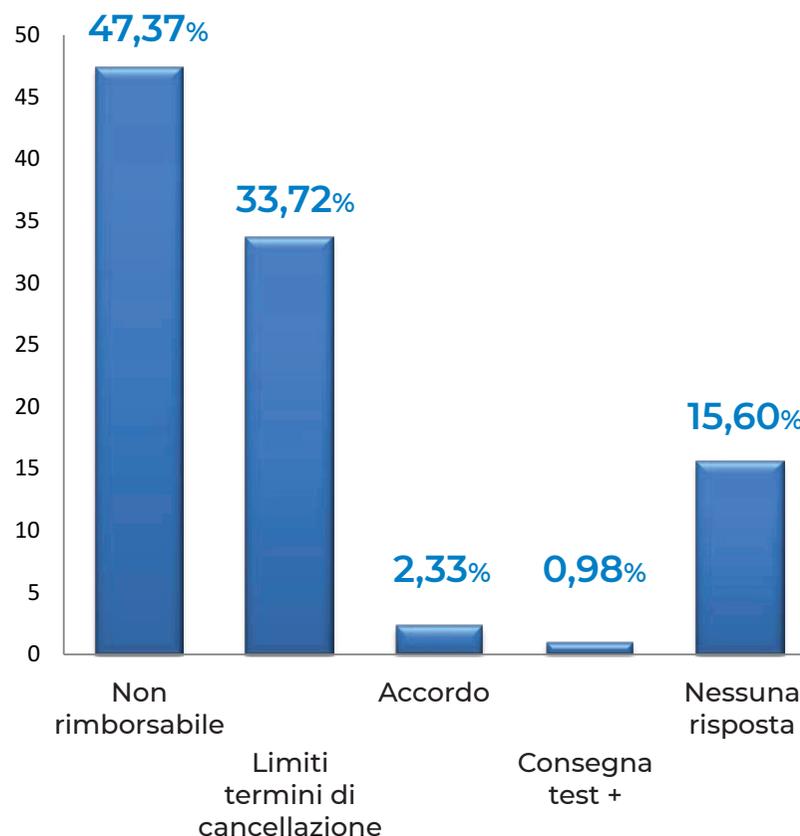
ancora consentendo la riprogrammazione del soggiorno. Tali disposizioni sono decadute con la fine dello stato di emergenza; tuttavia, dalla presente indagine emerge che la maggior parte delle strutture, circa il 90%, hanno comunque continuato ad applicare questa politica.

Rimborso soggiorno (%)



Nel quadro del sondaggio è stato inoltre chiesto alle strutture di **specificare le modalità di risarcimento**: il 47% riferisce di aver scelto la restituzione al cliente dell'importo pagato anche in caso di prenotazione non rimborsabile, mentre il 34%, per contro, si attiene a quanto previsto dalle condizioni di prenotazione, erogando quindi il rimborso solo ai clienti che rispettino i termini di cancellazione. Il 2% preferisce valutare la situazione in base alle circostanze specifiche, accordandosi quindi direttamente con l'utente e l'1% chiede la presentazione dell'attestato di positività al Covid come condizione per ottenere la restituzione dell'importo pagato. Il restante il 16% dei rispondenti, infine, ha preferito non specificare se e con quali condizioni vengano accordati ai clienti rimborsi o riprogrammazioni dei soggiorni.

Casistica della modalità di risarcimento (%)

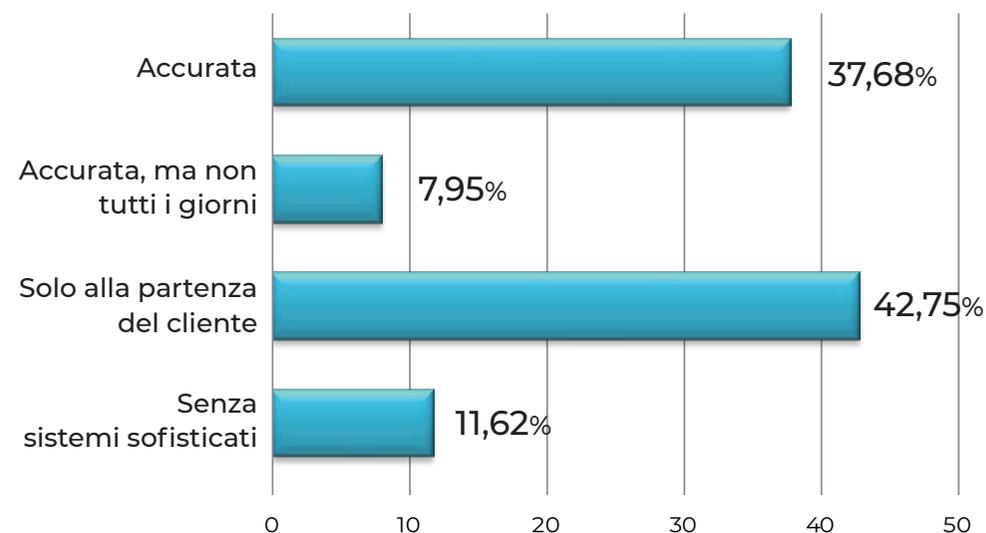


Com'è noto, durante lo stato di emergenza le strutture ricettive sono state tenute ad incrementare le prassi di **sanificazione e igienizzazione**, utilizzando nuove tecnologie, strumenti appositi e spesso affidandosi a ditte specializzate, al fine di ridurre quanto più possibile i rischi di trasmissione del virus per contatto. Considerando che, nelle strutture ricettive più persone utilizzano, una dopo l'altra, le stesse camere, fruiscono degli stessi servizi e condividono i medesimi ambienti, è assolutamente necessario che le procedure di sanificazione e igienizzazione siano eccellenti ed efficaci. In questo ambito è stato quindi chiesto alle strutture che hanno partecipato al sondaggio se, ed eventualmente in che misura, gli elevati standard di pulizia raggiunti durante l'emergenza sanitaria siano stati mantenuti anche dopo la fine del periodo più critico della pandemia. Dai risultati emerge che molte

strutture hanno deciso di proseguire su questa linea: quasi il 38% dei rispondenti, infatti, dichiara di aver proseguito con una accurata sanificazione degli ambienti, mentre circa l'8% continua sì a mettere in atto le procedure precedentemente impiegate ma con diversa periodicità (non più quotidianamente). Una percentuale maggioritaria (42,7%) effettua la sanificazione solo alla partenza del cliente e il restante 11,6% dichiara di svolgere le attività di pulizia e sanificazione senza però ricorrere a macchinari e/o sistemi particolarmente sofisticati.

Durante l'emergenza sanitaria molte strutture ricettive, per garantire un ancora più alto grado di sicurezza, effettuavano un secondo turno di pulizia delle camere nel corso della stessa giornata oppure mettevano a disposizione un **self cleaning kit** ad uso dei clienti. Con l'allentamento delle norme anti-contagio, tuttavia, questa prassi è

Sanificazione nelle strutture (%)



stata abbandonata quasi del tutto, anche perché in entrambi i casi si tratta di operazioni piuttosto gravose per l'esercizio sotto il profilo logistico ed economico: il 78,45% dei partecipanti al sondaggio dichiara appunto di non effettuare più il servizio di ripasso pomeridiano né di fornire ai clienti kit per la gestione autonoma della igienizzazione della camera.



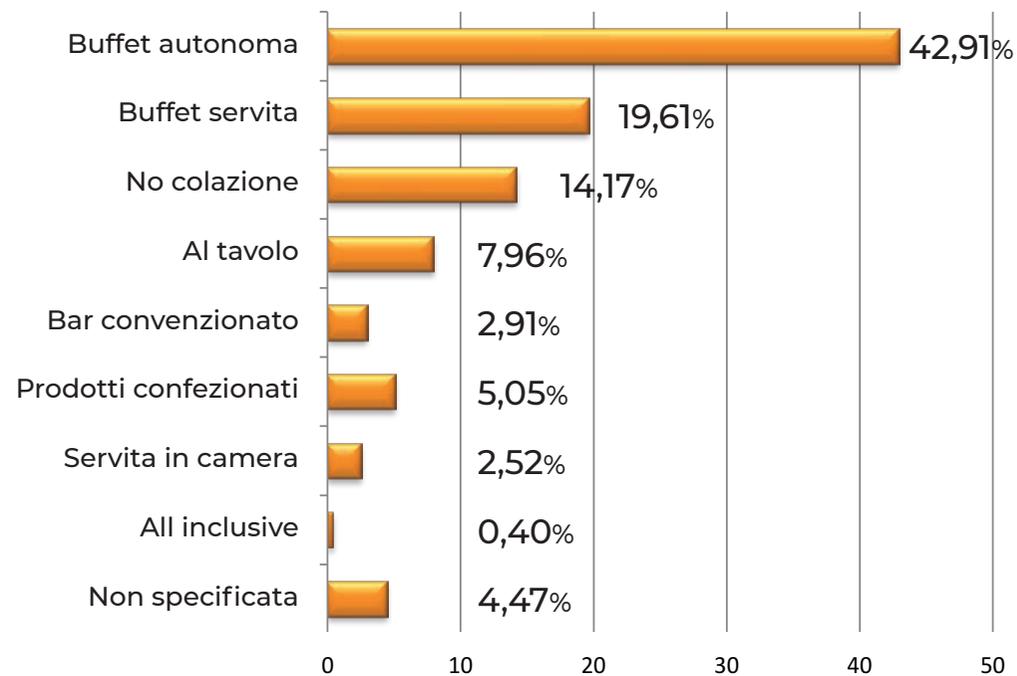
Il momento della **colazione** costituisce un altro aspetto particolarmente delicato e complesso. Le strutture che mettevano a disposizione degli ospiti un buffet per la colazione hanno dovuto riorganizzare radicalmente questo servizio: alcune hanno optato per la somministrazione esclusiva di prodotti confezionati singolarmente, altre hanno invece preferito l'opzione del cosiddetto **"buffet servito"**, in cui i clienti hanno la possibilità di scegliere i prodotti che preferiscono e vengono però serviti direttamente al tavolo dai camerieri di sala. Altre ancora, infine, hanno completamente modificato la gestione e l'organizzazione del servizio, abbandonando del tutto la modalità del buffet e sostituendola con un menù alla carta servito al tavolo e/o con il servizio in camera.

Anche con riguardo a questo aspetto, il panorama delle opzioni si è modificato di pari

passo con l'evolversi della situazione sanitaria: quasi il 43% delle strutture è tornato ad offrire la colazione al buffet da cui i clienti possono liberamente e autonomamente servirsi. Tale scelta è stata assunta nel momento in cui le misure anti-contagio sono state attenuate. Solo il 19% dei rispondenti dichiara, invece, di aver mantenuto il buffet servito al tavolo dal cameriere.

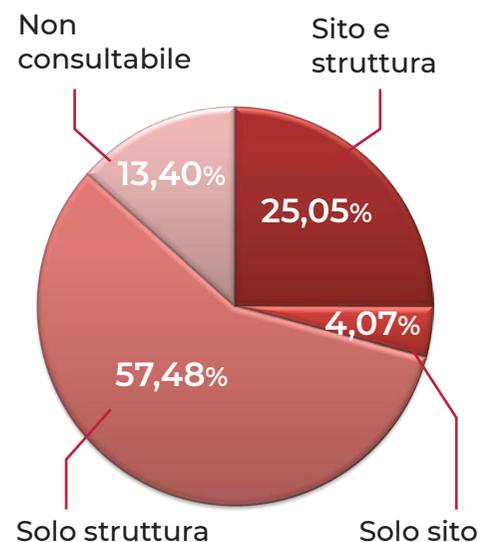


Servizio Colazione (%)



Sui siti web di alcuni hotel è presente una sezione dedicata alle **procedure di contrasto alla diffusione del virus**, in cui sono indicate la qualità e la frequenza della pulizia delle aree comuni – spesso anche precisando i riferimenti della ditta a cui è stato affidato il servizio – e le regole da seguire in struttura (ad esempio il lavaggio e l'igienizzazione delle mani con i gel sanificanti messi a disposizione dalla struttura stessa, in particolare nelle aree ristoro). Tuttavia, nella maggior parte dei casi (57%) il cliente ha la possibilità di consultare norme e protocolli solo in loco, mentre il 13% degli hotel non fornisce affatto tali informazioni, né sul sito né in struttura.

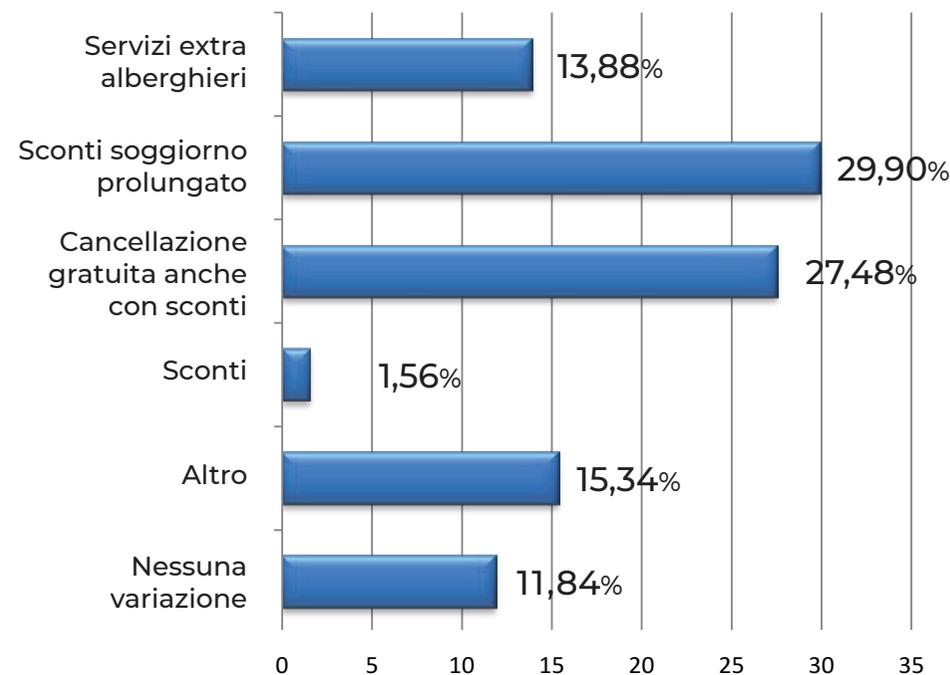
Informazione dei protocolli anti contagio (%)



Con la ripresa dell'attività turistica, molte strutture ricettive hanno adottato una vasta gamma di **strategie e iniziative per attrarre la clientela**. L'applicazione di una scontistica, soprattutto per soggiorni prolungati, è stata una delle opzioni più utilizzate, molti

esercizi poi hanno offerto agli ospiti anche la possibilità di cancellazione gratuita, un ampliamento dei servizi extra alberghieri – come spa, pacchetti benessere e ristoranti – e offerte esclusive per eventi speciali.

Iniziativa strutture per attrarre la clientela (%)



Conclusioni

Le evidenze emerse dall'indagine e dal sondaggio hanno portato alla luce la resilienza del comparto turistico italiano, che si è dimostrato in grado di rispondere ad una gravissima crisi, in primis sanitaria ma anche economica e sociale. La pandemia ha messo a dura prova un settore chiave dell'economia nazionale – a cui prima del Covid-19 erano riconducibili oltre il 5% del PIL e più del 6% dell'occupazione del Paese – che tuttavia, dopo la fase iniziale di paralisi, ha saputo reagire, adeguando la propria offerta ad una domanda del tutto nuova e mai sperimentata. In una certa misura e per quanto consentito dal contesto, gli operatori turistici sono riusciti, almeno nella maggior parte dei casi, a ricavare quanto di positivo si potesse trarre da una situazione a dir poco

drammatica. Tale elemento, si è di fatto rivelato vantaggioso anche per il consumatore, che non solo ha avuto a disposizione una gamma di servizi più ampia rispetto al passato ma si è trovato spesso a poter beneficiare di sconti e promozioni straordinari.

Visti i riscontri positivi da parte dell'utenza, inoltre, alcuni esercenti sono stati poi portati a rendere permanenti quei servizi nati in un primo momento come straordinari o comunque come strumenti strategici eccezionali adottati ai fini di incrementare la competitività delle strutture, come la cancellazione gratuita delle prenotazioni o la sanificazione degli ambienti.

Dalla indagine si desume infine un significativo incremento della qualità dei servizi offerti nonché del livello di attenzione riservato dalle strutture nei confronti del

cliente: a tale proposito è ragionevole dedurre che la ferma volontà degli operatori del settore di far ripartire l'intero comparto turistico abbia fatto da propulsore per un generale miglioramento di tutte le attività

e che quindi l'intento di rendere le strutture appetibili per il maggior numero possibile di utenti abbia appunto spinto i gestori a curare anche aspetti e dettagli in precedenza considerati meno rilevanti.



Sondaggio Federconsumatori sulle strutture ricettive

Qual è la tipologia della sua struttura ricettiva?

- Albergo
- Motel
- Villaggio Vacanze
- Residenza Turistico Alberghiera
- Albergo Diffuso
- Residenza d'epoca
- Bed & Breakfast
- Beauty Farm
- Affittacamere
- Casa Vacanze
- Appartamento ad uso turistico
- Residence
- Ostello
- Agriturismo
- Country House
- Foresteria per Turisti
- Centro per Soggiorno Studio
- Camping
- Altro
- Nessuna risposta

In quale regione si trova la sua struttura?

- Abruzzo
- Basilicata
- Calabria
- Campania
- Emilia-Romagna
- Friuli-Venezia Giulia
- Lazio
- Liguria
- Lombardia
- Marche
- Molise
- Piemonte
- Puglia
- Sardegna
- Sicilia
- Toscana
- Trentino-Alto Adige
- Umbria
- Valle D'Aosta
- Veneto

Di quanti posti letto dispone la sua struttura?

- Meno di 20
- 20 - 50
- 50 - 100
- Più di 100
- Nessuna risposta

Nella sua struttura è possibile pernottare solo per una notte?

- Sì
- No
- Nessuna risposta
- Non completato o non visualizzato

La vostra struttura offre la possibilità di prenotare un Covid-test e di ottenere la consulenza di un medico?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

Un cliente impossibilitato a soggiornare in struttura causa Covid può ottenere la riprogrammazione o il rimborso del soggiorno?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

Se sì, in che caso?

- Anche se la prenotazione è non rimborsabile
- Solo se la prenotazione viene cancellata seguendo i termini di cancellazione
- Altro

Nella vostra struttura adottate tuttora modalità di sanificazione ed igienizzazione delle camere con sistemi altamente sofisticati?

- Sì
- Sì, ma non tutti i giorni
- Solo alla partenza del cliente
- No, non vengono più adottate
- Nessuna risposta

Disponete di un servizio che consente di richiedere un ripasso pomeridiano di pulizia o di gestire autonomamente l'igiene della propria camera utilizzando dei self cleaning kits ad uso dei clienti?

- Sì
- No
- Nessuna risposta

Nella vostra struttura la colazione:

- Viene servita in camera limitata a prodotti confezionati
- Viene servita in camera con prodotti freschi
- A buffet servita da un cameriere con dovute precauzioni (mascherina, visiera, guanti, etc...)
- A buffet autonoma
- Altro
- Nessuna risposta

È possibile consultare le norme e i protocolli anti-contagio messi in atto dalla vostra struttura?

- Sia sul sito che in struttura
- Solo sul sito
- Solo in struttura
- Non si può consultare
- Nessuna risposta

Che tipo di iniziative avete adottato per incentivare la clientela a soggiornare presso la vostra struttura?

- Ampliato la gamma di servizi extra alberghieri (Spa e pacchetti benessere, convenzioni con ristoranti rinomati vicini, offerte esclusive per eventi speciali, etc...)
- Scontistiche su soggiorni prolungati
- Possibilità di cancellazione gratuita anche in caso di scontistica sul prezzo finale
- Altro
- Nessuna risposta



Federconsumatori – APS

Via Palestro, 11

00185 - Roma

Tel. 06 42020755-9

federconsumatori@federconsumatori.it