



Bruxelles, 29.6.2020
COM(2020) 550 final/2

CORRIGENDUM

This document corrects document COM(2020) 550 final of 13.05.2020.

Concerns the Italian language version.

In point III. (a), the graph on 'Tourism total contribution to GDP 2018' has been replaced.

The text shall read as follows:

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO,
AL CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E
AL COMITATO DELLE REGIONI**

Turismo e trasporti nel 2020 e oltre

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO,
AL CONSIGLIO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE EUROPEO E
AL COMITATO DELLE REGIONI**

Turismo e trasporti nel 2020 e oltre

I. INTRODUZIONE

Negli ultimi mesi la crisi Covid-19 non si è limitata a colpire duramente le persone contagiate e le loro famiglie, ma ha anche determinato costi economici per le imprese, gli imprenditori e i lavoratori, imponendo inoltre sacrifici a quasi tutta la popolazione. A risentirne maggiormente sono stati gli operatori sanitari in prima linea o le persone che hanno subito le forme più severe di confinamento fisico.

Gestiti correttamente, in modo sicuro e coordinato, i mesi a venire potrebbero offrire ai cittadini europei l'opportunità di godersi un po' di meritato riposo, di rilassarsi e di prendere una boccata d'aria, e al tempo stesso di ristabilire i contatti con amici e familiari, nei rispettivi Stati membri o al di là delle frontiere. Molti sono riusciti ad andare avanti motivati da quest'unico pensiero, ma vogliono essere rassicurati in merito alla possibilità di frequentare di nuovo alberghi, campeggi, ristoranti, bar e caffè, all'accessibilità di percorsi di trekking, litorali e piste ciclabili, alla disponibilità di attrazioni culturali aperte al pubblico e dei mezzi di trasporto necessari per accedervi senza restrizioni, e soprattutto vogliono essere certi che sia stato fatto tutto il possibile per garantire loro il massimo livello di sicurezza dall'infezione.

I mesi a venire non sono ancora perduti per il dinamico ecosistema turistico europeo, che abbraccia una serie di attività quali viaggi, trasporti, strutture ricettive, ristorazione, attività ricreative a terra o in acqua, cultura o natura. Direttamente e indirettamente, tale ecosistema contribuisce a quasi il 10 % del PIL dell'UE e ha fatto dell'UE la principale destinazione turistica al mondo, con 563 milioni di arrivi internazionali e il 30 % delle entrate a livello mondiale nel 2018¹.

Per molti Stati membri come per numerose regioni e città europee, il turismo è uno dei fattori che più contribuiscono al tessuto economico e sociale. Assicura inoltre posti di lavoro e reddito particolarmente necessari, poiché spesso si concentra in regioni che non dispongono di fonti alternative di occupazione e coinvolge lavoratori scarsamente qualificati. Questo ecosistema ha però subito un duro colpo. L'Organizzazione mondiale del turismo (UNWTO) prevede un calo del turismo internazionale compreso tra il 60 % e l'80 % rispetto all'anno scorso, con perdite che oscilleranno tra gli 840 miliardi e i 1 100 miliardi di EUR in proventi delle esportazioni in tutto il mondo. I prossimi mesi saranno cruciali: durante una stagione estiva media (giugno-agosto) i residenti dell'UE effettuano 385 milioni di viaggi turistici e spendono 190 miliardi di EUR².

La presente comunicazione e le iniziative che l'accompagnano istituiscono **un quadro coordinato per consentire a tutta l'Europa di beneficiare di una stagione turistica riposante e soprattutto sicura**, in maniera graduale a partire da quest'estate fino al

¹ UNWTO (Organizzazione mondiale del turismo).

² Eurostat - Arrivi presso le strutture ricettive turistiche, dati mensili (2019).

periodo invernale e oltre. Al tempo stesso, si intende anche contribuire alla sostenibilità del nostro prezioso ecosistema turistico per le generazioni future.

Si tratta di assistere gli Stati membri nella fase di revoca delle misure di confinamento e di ripresa delle attività economiche, professionali e sociali, in linea con i criteri epidemiologici e di salute pubblica.

Prendendo lo spunto dalla tabella di marcia comune europea verso la revoca delle misure di contenimento del coronavirus³, tale quadro coordinato si basa su principi, criteri e raccomandazioni comuni, oggettivi e non discriminatori per guidare gli Stati membri, le autorità competenti, gli organismi del settore, gli operatori economici e i cittadini attraverso le prossime fasi del processo di revoca delle misure restrittive.

Una revoca affrettata delle misure potrebbe tuttavia provocare un'improvvisa ricomparsa delle infezioni. Fino a quando non sarà disponibile un vaccino o una cura, le esigenze e i benefici connessi ai viaggi e al turismo vanno necessariamente ponderati a fronte dei rischi di facilitare la diffusione del virus e la comparsa di nuovi casi, in seguito ai quali potrebbe essere necessario reintrodurre le misure di confinamento. Per questo motivo è opportuno predisporre piani di preparazione a tutti i livelli – dai livelli nazionali e dell'UE fino alle singole strutture, agli operatori nel settore dei trasporti e agli altri segmenti del settore turistico – che consentano di agire rapidamente e in modo coordinato, in base a criteri espliciti.

La presente comunicazione è corredata di un pacchetto che fornisce rassicurazioni e chiarezza ai cittadini e rappresenta un percorso verso la ripresa del turismo e dei trasporti, al fine di garantire che l'UE si confermi leader mondiale del turismo sostenibile e innovativo.

Il pacchetto riunisce orientamenti e raccomandazioni volti a:

- Ripristinare in sicurezza la libera circolazione senza restrizioni e riaprire le frontiere interne orientamenti relativi al ripristino della libera circolazione e alla revoca dei controlli alle frontiere interne
- ripristinare in sicurezza i trasporti e la connettività: orientamenti relativi ai trasporti
- riprendere in sicurezza i servizi turistici: orientamenti relativi al turismo, in particolare il comparto alberghiero
- affrontare la crisi di liquidità e ripristinare la fiducia dei consumatori: raccomandazione relativa ai buoni

³ Tabella di marcia comune europea verso la revoca delle misure di contenimento della Covid-19, GU C 126 del 17.4.2020.

II. RESTITUIRE ALLE PERSONE LA CAPACITÀ DI VIAGGIARE DI NUOVO, CON FIDUCIA E IN SICUREZZA

Molti europei sono desiderosi di partire e prendersi una pausa durante i mesi estivi, ma vogliono anche essere certi di poter viaggiare e trascorrere le vacanze in condizioni di sicurezza.

a. Ripristinare in sicurezza la libera circolazione senza restrizioni e riaprire le frontiere interne

Dall'inizio della pandemia, praticamente tutti gli Stati membri hanno attuato restrizioni dei viaggi non essenziali, spesso accompagnate dall'obbligo di quarantena per chi aveva effettuato un viaggio all'estero. Le frontiere esterne dell'UE sono state chiuse ai viaggi non essenziali e molti Stati membri hanno temporaneamente reintrodotta i controlli alle frontiere interne. Ciò ha fatto sì che milioni di cittadini europei si trovassero improvvisamente nell'impossibilità di viaggiare per motivi di lavoro, studio o svago⁴, e che molti di loro siano rimasti separati dalle famiglie e dagli amici per mesi.

Il turismo europeo dipende dalla possibilità per gli europei di circolare liberamente in tutta l'UE.

La comunicazione "Verso un approccio graduale e coordinato per il ripristino della libera circolazione e la revoca dei controlli alle frontiere interne"⁵, adottata dalla Commissione nell'ambito di tale pacchetto, presenta raccomandazioni per una revoca graduale delle restrizioni alla libera circolazione e dei controlli alle frontiere interne negli Stati membri dell'UE. Propone un approccio flessibile e graduale, che presuppone lo stretto coordinamento tra gli Stati membri e la Commissione con l'obiettivo di revocare progressivamente i controlli alle frontiere al fine di garantire **la libera circolazione senza restrizioni** in tutta l'UE e **ripristinare l'integrità dello spazio Schengen**.

Man mano che gli Stati membri riescono a limitare la circolazione del virus, le restrizioni generalizzate alla libera circolazione da e verso altre zone o regioni degli Stati membri con un profilo di rischio complessivo analogo dovrebbero essere sostituite da misure più mirate, ad integrazione delle misure di distanziamento fisico e di efficaci test diagnostici e tracciamento dei contatti di eventuali casi sospetti.

In linea con la tabella di marcia comune europea, all'interno dell'UE le restrizioni di viaggio dovrebbero essere in primo luogo revocate nelle zone con una situazione epidemiologica paragonabile e che dispongono di capacità sufficienti in termini di ospedali, test diagnostici, sorveglianza e tracciamento dei contatti. Inoltre il Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie (ECDC), in collaborazione con gli Stati membri e il Centro comune di ricerca, sta sviluppando una mappa del livello di trasmissione della Covid-19 anche a livello subnazionale e provvederà a mantenerla aggiornata. Gli Stati membri sono invitati a comunicare dati per garantire che la mappa sia completa e aggiornata e funga da strumento trasparente al fine di fornire informazioni a livello dell'UE che saranno utilizzate dalle autorità, da operatori e prestatori di servizi nel

⁴ Secondo l'UNWTO, il turismo comprende le attività delle persone che si recano e soggiornano in luoghi al di fuori del loro ambiente abituale, per un periodo non superiore a un anno consecutivo, per motivi di svago, di lavoro o di altra natura.

⁵ C(2020) 3250.

settore dei trasporti e dai viaggiatori.

Ai fini della graduale revoca delle restrizioni alla libera circolazione e dell'eliminazione delle frontiere interne, occorre garantire la proporzionalità e la non discriminazione tra i cittadini dell'UE. Qualora uno Stato membro revochi, in base a criteri epidemiologici, le proprie restrizioni alla circolazione da e verso determinate regioni o zone di un altro Stato membro, tale decisione deve applicarsi, senza discriminazioni, a tutte le persone che risiedono in tali territori, indipendentemente dal fatto che siano o no cittadini degli Stati membri interessati⁶, e dovrebbero applicarsi a tutte le regioni dell'Unione che si trovano in una situazione epidemiologica analoga. Questo vorrà dire che il cittadino medio riceverà informazioni chiare sui luoghi in cui potrà viaggiare, che gli consentiranno di pianificare i suoi spostamenti.

La Commissione fornisce orientamenti agli Stati membri per consentire loro di revocare progressivamente le restrizioni alla libera circolazione e i controlli alle frontiere interne in modo graduale e coordinato.

Lo scambio di informazioni e buone pratiche tra la Commissione e gli Stati membri, anche nell'ambito del "gruppo d'informazione Covid-19 – affari interni", continuerà ad agevolare tale processo.

La Commissione invita gli Stati membri a comunicare dati all'ECDC per garantire che la mappa del livello di trasmissione della Covid-19 a livello subnazionale sia completa e costantemente aggiornata.

b. Ripristinare trasporti sicuri

Mediante la **comunicazione "Covid-19: orientamenti relativi al ripristino graduale dei servizi di trasporto e della connettività"**⁷, la Commissione fornisce orientamenti basati su un quadro di principi e un pacchetto di strumenti comuni.

Tali orientamenti contribuiranno alla ripresa di tutti i tipi di servizi di trasporto nell'UE in modo coerente e comprensibile, tramite l'adozione di misure coordinate e basate sul rischio che siano non discriminatorie e proporzionate, limitate per ambito e durata a quanto strettamente necessario per proteggere la salute pubblica; l'adozione di misure mirate in sostituzione dei divieti generali; la revoca delle restrizioni ai trasporti individuali e l'incremento di opzioni di trasporto collettivo più sicure.

La Commissione si adopererà per garantire che le misure adottate negli Stati membri siano compatibili, coordinate e reciprocamente accettate a livello transfrontaliero e interregionale. Come già detto, ciò consentirà una maggiore libertà e sicurezza per i cittadini e rafforzerà la certezza di poter viaggiare.

Tali orientamenti vertono anche sulle modalità atte a proteggere la salute dei passeggeri e dei lavoratori del settore dei trasporti e a ridurre al minimo il rischio di infezioni nei nodi di trasporto e nei veicoli per tutti i modi di trasporto. In considerazione dell'evoluzione delle circostanze epidemiologiche e delle mutevoli esigenze in termini di connettività, gli

⁶ Ferme restando le misure specifiche applicabili ai gruppi vulnerabili.

⁷ C(2020) 3139.

Stati membri dovranno adeguare in modo proattivo le misure al fine di garantire il giusto equilibrio tra la tutela della salute pubblica e il ripristino dei servizi di trasporto in relazione ad altre attività economiche, come il turismo. L'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (OSHA) ha inoltre pubblicato misure generali di salute e sicurezza sul lavoro relative ai rientri al lavoro⁸.

La Commissione fornisce orientamenti agli Stati membri per consentire loro di ripristinare progressivamente i servizi di trasporto e la connettività in modo coordinato.

c. Riprendere i servizi turistici riducendo al minimo i rischi per la salute

Mediante la **comunicazione "Covid-19: orientamenti dell'UE per la ripresa progressiva dei servizi turistici e per i protocolli sanitari destinati alle strutture ricettive"**⁹, la Commissione definisce i principi volti a guidare gli Stati membri nella ripresa delle attività turistiche e sviluppare protocolli relativi alla Covid-19 per le strutture ricettive, allo scopo di ridurre al minimo i rischi di infezione sia per gli ospiti che per il personale di accoglienza.

Tali orientamenti si basano sul parere dell'ECDC e sono finalizzati a proteggere i turisti e i lavoratori nel rispetto delle norme di salute pubblica e delle misure di distanziamento fisico in vigore negli Stati membri. Dette misure dovrebbero essere flessibili, a seconda della situazione sanitaria locale, e consentire la graduale riapertura dei segmenti del turismo. Gli orientamenti propongono un insieme minimo di principi che soddisfano contemporaneamente rigorosi requisiti in materia di salute e sicurezza, e sottolineano l'importanza di informazioni aggiornate e facilmente accessibili ai viaggiatori.

Ciò vuol dire che i cittadini disporranno di regole chiaramente comprensibili e ragionevoli che consentiranno loro di:

- soggiornare in alberghi, campeggi, bed and breakfast o altre strutture ricettive per vacanze;
- mangiare e bere in ristoranti, bar e caffè;
- frequentare spiagge e altri spazi ricreativi all'aperto¹⁰.

La Commissione fornisce orientamenti agli Stati membri per consentire loro di riprendere progressivamente i servizi turistici e attuare protocolli sanitari e di sicurezza adeguati.

⁸ Covid-19: FARE RITORNO AL LUOGO DI LAVORO - Adeguare i luoghi di lavoro e proteggere i lavoratori, <https://osha.europa.eu/it/publications/covid-19-back-workplace-adapting-workplaces-and-protecting-workers/view>.

⁹ C(2020) 3251.

¹⁰ Compresi gli spazi con servizio all'aperto, le mense e i porti turistici.

d. Uso delle tecnologie digitali

I cittadini devono essere messi in grado di proteggere se stessi e gli altri mediante comportamenti responsabili. Devono avere accesso, anche attraverso mezzi digitali, alle informazioni riguardanti le frontiere e i viaggi, le strutture turistiche e le condizioni di sicurezza e salute a destinazione. Sono informazioni di cui hanno bisogno sia per pianificare il viaggio che durante il periodo effettivo di vacanza. I cittadini devono anche essere rassicurati sul fatto che le norme vigenti in materia di salute pubblica e sicurezza rispettino gli stessi criteri in tutti gli Stati membri.

Quest'estate e nei mesi successivi è probabile che i cittadini europei scelgano destinazioni turistiche nazionali ed europee. Per essere certi di poter viaggiare e trascorrere le vacanze in condizioni di sicurezza, avranno bisogno di accedere facilmente alle informazioni in tempo reale riguardanti la situazione alle frontiere, le restrizioni di viaggio, i consigli di viaggio, la salute pubblica e le misure di sicurezza, i luoghi in cui recarsi in caso di problemi di salute e i servizi turistici disponibili. La Commissione istituirà un sito web dedicato contenente una mappa interattiva che riunirà le informazioni provenienti dagli Stati membri e dal settore del turismo e dei viaggi.

Le tecnologie e i dati digitali rivestono un ruolo importante nel contrasto alla pandemia. Le applicazioni mobili potrebbero rafforzare le strategie di tracciamento dei contatti e coadiuvare le autorità sanitarie pubbliche nel monitoraggio e nel contenimento della diffusione del virus. Anche l'intelligenza artificiale (IA) e la robotica possono contribuire a monitorare il distanziamento fisico nel rispetto del diritto in materia di protezione dei dati o agevolare la disinfezione, in particolare nei luoghi che registrano flussi turistici regolari. Attraverso i poli dell'innovazione digitale la Commissione destinerà un sostegno specifico alle imprese turistiche locali per aiutarle a far fronte alle nuove realtà della stagione turistica (ad es. robot per la disinfezione e la pulizia, gestione della folla, sistemi di prenotazioni intelligenti ecc.), compreso un hackathon dedicato sull'uso delle tecnologie digitali nel turismo¹¹.

Al tempo stesso tali tecnologie possono conferire alle persone un controllo più efficace e mirato sulle misure di distanziamento fisico. Le suddette applicazioni sono particolarmente importanti in fase di revoca delle misure di contenimento, quando il rischio di infezione aumenta via via che cresce il numero di persone che entrano in contatto tra loro.

Con la ripresa dei viaggi nell'UE le autorità pubbliche, i pendolari, chi viaggia per lavoro e i turisti potranno avvalersi delle app di tracciamento dei contatti, rispettando nel contempo i requisiti di tutela della vita privata, le norme sulla protezione dei dati e il principio dell'utilizzo volontario di tali applicazioni. A tal fine, l'interoperabilità è fondamentale per far sì che gli utenti ricevano messaggi di avviso dalla loro app dovunque si trovino in Europa. La Commissione e gli Stati membri si stanno adoperando per garantire che ciò sia possibile: oggi viene pubblicato un protocollo sui principi di interoperabilità, elaborato dagli Stati membri attraverso la rete di sanità elettronica (e-health) con il sostegno della Commissione.

Le imprese e i governi possono anche utilizzare soluzioni digitali a fini di pianificazione e per gestire il flusso di turisti, ad esempio per quanto riguarda il numero massimo

¹¹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-innovation-hubs>.

complessivo di pernottamenti in una determinata regione, il numero massimo di visitatori nei siti del patrimonio culturale o la programmazione degli orari per coloro che intendono visitare un museo o cenare in un ristorante.

La Commissione e gli Stati membri svilupperanno ulteriormente il quadro europeo di interoperabilità affinché le applicazioni mobili supportino la funzione di tracciamento dei contatti.

La Commissione istituirà un sito web dedicato contenente una mappa che riunirà le informazioni in tempo reale riguardanti il turismo.

La Commissione sosterrà soluzioni innovative rispettose del diritto in materia di protezione dei dati che permettano di utilizzare l'IA e la robotica per lottare contro la pandemia di Covid-19 e aiutare le imprese turistiche a far fronte alle nuove realtà.

e. Proteggere i diritti dei cittadini

Non sempre il denaro versato in anticipo per servizi di trasporto e di viaggio che sono stati annullati viene rimborsato direttamente. In alcuni casi i cittadini possono incorrere in penalità di cancellazione per servizi turistici di cui non hanno avuto la possibilità di usufruire. È quindi importante che abbiano accesso a informazioni attendibili, assistenza efficiente e organismi per la risoluzione delle controversie.

I consumatori residenti nell'Unione possono contare sul supporto gratuito della rete dei centri europei dei consumatori (ECC) al momento della prenotazione di vacanze in un altro paese dell'UE. Nel corso delle ultime settimane gli ECC che assistono i consumatori negli acquisti transfrontalieri hanno registrato un'impennata delle richieste di informazioni (oltre 5 000 nell'ultima settimana di aprile 2020¹²). Gli organismi nazionali per la risoluzione delle controversie hanno inoltre rilevato un aumento delle controversie legate al turismo.

La trasparenza delle procedure di prenotazione dei viaggi nel contesto attuale è particolarmente importante per incentivare i viaggi futuri e garantire pratiche commerciali leali, in modo che nessun operatore cerchi di ottenere vantaggi indebiti mediante dichiarazioni fuorvianti, ad esempio sostenendo in maniera tendenziosa che determinate regioni registrano un'elevata domanda. È in corso un dialogo tra la rete di cooperazione per la tutela dei consumatori (CPC), coordinata dalla Commissione, da un lato, e le piattaforme di viaggio online e le società di autonoleggio, dall'altro, in merito alla trasparenza e alla correttezza delle prenotazioni online; la rete CPC ha già presentato ai suddetti interlocutori le esigenze di informazione relative alle restrizioni di viaggio.

La Commissione assiste i centri europei dei consumatori nell'elaborazione di consigli e informazioni relativamente alla cancellazione di prenotazioni di alloggi, di noleggi di auto e di eventi, come pure di servizi individuali¹³. La Commissione valuterà le modalità

¹² I dati della rete ECC-Net relativi alla Covid-19 sono disponibili al seguente indirizzo: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_it.

I quesiti dei consumatori riguardano principalmente il trasporto aereo di passeggeri, i servizi ricettivi e i pacchetti vacanze.

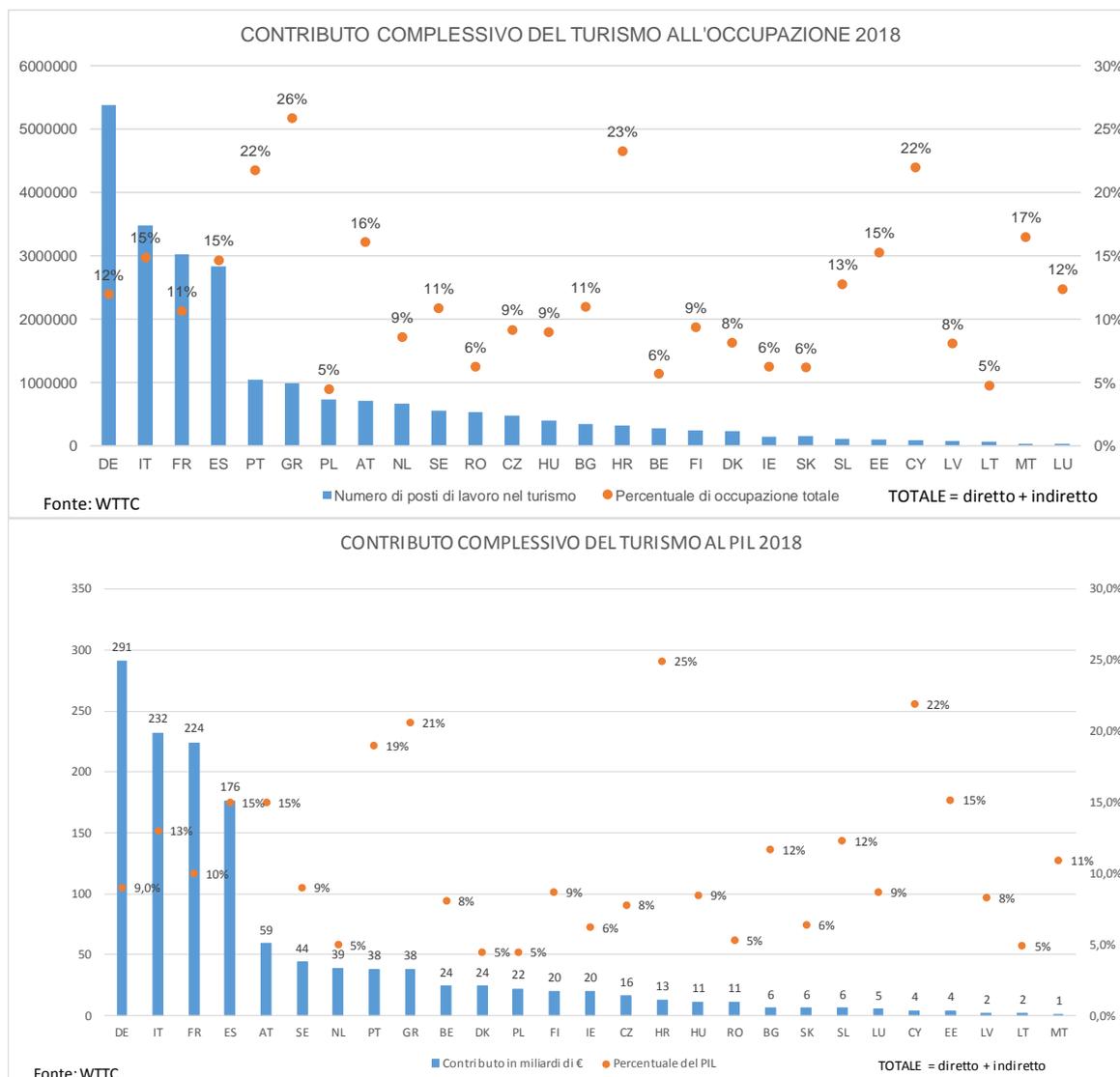
¹³ <https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european->

atte ad estendere i servizi degli ECC ai viaggiatori residenti in paesi terzi sulla base di collaborazioni con organismi simili di paesi terzi. La Commissione sosterrà inoltre lo sviluppo di capacità degli organismi per la risoluzione alternativa delle controversie, che aiutano i consumatori e gli operatori a trovare soluzioni amichevoli.

III. FAR RIPARTIRE IL TURISMO

Le misure citate in precedenza dovrebbero consentire ai cittadini di viaggiare con fiducia in condizioni di sicurezza. Prese da sole, non saranno però sufficienti a garantire il successo della stagione estiva. La nostra industria del turismo attraversa un momento difficile e ha bisogno di un percorso da seguire per superare la crisi e avviare la ripresa.

a) L'importanza cruciale del turismo



consumer-centres-network-ecc-net/faq-cancellations-individually-booked-accommodations-car-rental-and-events-due-covid-19_en

Il turismo rappresenta la quarta maggiore categoria di esportazioni dell'UE e produce effetti positivi per l'economia europea nel suo complesso: per ogni euro di valore aggiunto generato dal turismo si ottiene un effetto indiretto su altre industrie pari a 56 cent supplementari di valore aggiunto.

Il turismo è un ecosistema complesso in cui entrano in gioco molti attori: fornitori di informazioni e prestatori di servizi offline e online (uffici del turismo, piattaforme digitali, fornitori di tecnologie di viaggio), agenzie di viaggio e operatori turistici, fornitori di servizi ricettivi, organizzazioni di gestione delle destinazioni, attrazioni turistiche e attività di trasporto passeggeri. I settori del turismo e dei trasporti si fondano anche su alcune grandi industrie (ad es. l'edilizia, la costruzione di aeromobili, la cantieristica). Le grandi società multinazionali operano a fianco delle piccole imprese, il 90 % delle quali è costituito da PMI. Il turismo è presente in molti tipi diversi di zone e regioni: centri urbani, isole, zone costiere, rurali, remote e regioni ultraperiferiche dell'UE¹⁴.



Fonte: WTTC.

Il turismo è la colonna portante dell'economia per molti Stati membri (quattro dei quali figurano tra le principali destinazioni mondiali per arrivi internazionali ed entrate¹⁵). Da una parte all'altra dell'Europa le regioni differiscono in termini di dipendenza dalle attività turistiche. L'impatto è marcato sulle isole e sulle regioni costiere e ultraperiferiche, a causa della loro dipendenza dalle attività turistiche o dal trasporto aereo internazionale.

¹⁴ Le regioni ultraperiferiche dell'UE quali definite all'articolo 349 TFUE sono 9 regioni dell'UE situate nell'Oceano Atlantico, nell'Oceano Indiano, nei Caraibi e in America latina e tutte le isole che le compongono, fuorché una, dipendono dal turismo. Il trattato stabilisce specifiche misure dell'UE a sostegno di tali regioni.

¹⁵ Francia, Spagna, Italia e Germania.

Le imprese turistiche stanno affrontando una **grave crisi di liquidità**. Secondo le stime del settore, la diminuzione delle entrate a livello europeo ha raggiunto il 85 % per gli alberghi e i ristoranti, l'85 % per gli operatori turistici e le agenzie di viaggio, l'85 % per il trasporto ferroviario a lunga percorrenza e il 90 % per le crociere e le compagnie aeree. L'industria europea dei viaggi e del turismo segnala che le prenotazioni sono diminuite tra il 60 % e il 90 % rispetto ai periodi corrispondenti degli anni precedenti. Le PMI sono state le più colpite dalla crisi: a causa dell'assenza di liquidità e della situazione di incertezza, faticano a rimanere a galla, ad accedere ai finanziamenti e a mantenere talenti e dipendenti.

In assenza di interventi urgenti e di finanziamenti di emergenza per superare questo periodo fino alla ripresa dei flussi turistici, molte imprese potrebbero fallire nelle prossime settimane o nei prossimi mesi.

Anche i **posti di lavoro** sono a rischio. Il settore del turismo dipende fortemente dai lavoratori stagionali e temporanei (23 %) ¹⁶, molti dei quali giovani (il 37 % dei lavoratori del settore del turismo hanno meno di 35 anni), donne (59 %) e di altri paesi (15 % tra paesi UE o paesi terzi) ¹⁷. Questi posti di lavoro si concentrano spesso in regioni prive di altre fonti di occupazione e coinvolgono lavoratori scarsamente qualificati. In molte di queste regioni, comprese le regioni insulari, remote e ultraperiferiche, il turismo rappresenta tra il 10 % e il 50 % dell'occupazione totale, comprendendo anche una parte importante degli operatori dell'economia sociale e contribuendo all'inclusione sociale. In assenza di interventi urgenti a sostegno dell'occupazione, la crisi potrebbe portare a una perdita di circa 6 milioni di posti di lavoro in Europa e avere un impatto negativo sul sostentamento di molte altre persone in diversi Stati membri, spesso tra i più vulnerabili dal punto di vista economico.

c) **Affrontare la crisi di liquidità**

Alcuni Stati membri si sono già mobilitati, nell'ambito del quadro temporaneo per gli aiuti di Stato adottato nel marzo 2020, per fornire sovvenzioni dirette fino a 800 000 EUR, oppure prestiti o garanzie a condizioni molto favorevoli per importi più elevati, o anche, in alcuni casi, per concedere una compensazione alle imprese per i danni subiti a causa della pandemia.

L'UE ha sbloccato 1 miliardo di EUR come garanzia per il Fondo europeo per gli investimenti, che mobilerà 8 miliardi di EUR di garanzia sui prestiti per aiutare 100 000 PMI in tutta l'UE, anche nel settore del turismo.

L'Iniziativa di investimento in risposta al coronavirus consente agli Stati membri di riorientare con notevole flessibilità i finanziamenti per la coesione al fine di fornire liquidità immediata alle PMI del settore del turismo e aiutarle a prepararsi per la stagione estiva/invernale del 2020. In particolare il finanziamento del capitale circolante delle PMI

¹⁶ Vi sono grandi differenze nell'Unione europea (la percentuale varia dal 5 % di contratti temporanei nel settore del turismo a Malta al 45 % in Grecia). Notevoli disparità si registrano anche tra i vari segmenti dell'industria del turismo (27 % di posti di lavoro temporanei nell'ambito delle strutture ricettive, 12 % presso le agenzie di viaggio e gli operatori turistici, 9 % nel trasporto aereo). Fonte: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_employment#Characteristics_of_jobs_in_tourism_industries.

¹⁷ Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_employment#Characteristics_of_jobs_in_tourism_industries.

può coprire i costi del lavoro, gli input operativi e materiali, le giacenze e le spese generali, gli affitti e le utenze. Ciò includerebbe anche la possibilità, sia per le imprese sia per le autorità regionali, di ricevere finanziamenti per rispettare i protocolli di salute pubblica, compreso per la pulizia, i dispositivi di protezione, l'adattamento degli spazi pubblici e delle capacità mediche e sanitarie per accogliere un maggior numero di visitatori.

Oltre ad aiutare le imprese turistiche ad adattarsi alle prescrizioni in materia di salute pubblica, la disponibilità del sostegno finanziario nazionale e dell'UE dovrebbe stimolare ulteriori investimenti e rafforzare la resilienza.

Per aiutare le regioni più duramente colpite dalla crisi, gli Stati membri dovrebbero elaborare strategie di ripresa globali, basate sulle strategie territoriali e di specializzazione intelligente esistenti nell'ambito della politica di coesione. In una prima fase tali strategie dovrebbero sostenere le imprese del turismo e dei servizi correlati per rilanciarne le attività attraverso un migliore accesso ai finanziamenti. Ciò dovrebbe essere combinato con misure volte a favorire la digitalizzazione, la sostenibilità e gli investimenti nelle competenze mediante il Fondo europeo di sviluppo regionale e il Fondo sociale europeo, per promuovere il turismo e la mobilità sostenibili, nonché la diversificazione economica necessaria a rafforzare la resilienza agli shock esterni.

Tali strategie dovrebbero inoltre convogliare gli attuali fondi di coesione verso investimenti volti a ripristinare la fiducia dei turisti, quali la gestione degli spazi pubblici e l'attuazione di protocolli di salute e sicurezza. Nei programmi di coesione di prossima generazione la Commissione garantirà un sostegno più efficace e mirato alle regioni fortemente dipendenti dal turismo.

La Commissione incoraggerà inoltre la collaborazione tra le regioni per sviluppare soluzioni intelligenti per la ripresa nell'ambito dell'ecosistema turistico. Basandosi sul recente successo del progetto pilota, la Commissione lancerà un nuovo invito per un partenariato interregionale sul turismo volto a condividere, sperimentare e attuare nuove soluzioni intelligenti per la ripresa, creando una nuova catena del valore per un turismo innovativo, responsabile e sostenibile.

La Commissione incoraggerà gli Stati membri e le regioni maggiormente colpiti dal rallentamento nel settore del turismo a utilizzare le possibilità offerte dall'Iniziativa di investimento in risposta al coronavirus per sostenere le PMI di tale settore nel quadro della riprogrammazione dei fondi di coesione attualmente in corso.

d) Offrire buoni volontari e attraenti: una soluzione vantaggiosa per imprese e clienti

Il principale problema di liquidità dell'industria dei viaggi e del turismo è costituito dalla mancanza di nuove prenotazioni a fronte di un numero senza precedenti di richieste di rimborso per le cancellazioni. Al fine di chiarire le regole dell'Unione applicabili in questo ambito, il 18 marzo la Commissione ha adottato orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri e il 19 marzo ha pubblicato orientamenti informali sull'applicazione della direttiva sui pacchetti turistici.

Con la **raccomandazione relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia di Covid-19**¹⁸, la Commissione mira a garantire che i buoni per i passeggeri e i viaggiatori diventino un'alternativa attraente e affidabile al rimborso dei viaggi annullati. I vettori e gli operatori di viaggio dovrebbero seguire un approccio comune, che offra ai passeggeri e ai viaggiatori la possibilità di scegliere l'opzione che ritengono più attraente e affidabile tra un rimborso in denaro, in linea con i diritti sanciti dalla legislazione dell'UE, e l'accettazione di un buono.

Al fine di incentivare i passeggeri e i viaggiatori ad accettare i buoni invece di scegliere il rimborso, i buoni devono essere protetti in caso di insolvenza di chi li ha emessi e rimanere rimborsabili per almeno un anno se non riscattati. Gli operatori dovrebbero inoltre combinare determinate caratteristiche per rendere i buoni attraenti per i passeggeri o i viaggiatori. I buoni dovrebbero ad esempio essere flessibili per quanto riguarda la loro trasferibilità e la gamma di servizi per i quali possono essere utilizzati. Ciò consentirebbe ai passeggeri e ai viaggiatori di sentirsi anche più sicuri di effettuare nuove prenotazioni. I buoni garantiti e ampiamente accessibili costituiscono una soluzione efficiente sotto il profilo dei costi per il rimborso di viaggiatori e passeggeri da parte degli operatori.

I vettori e gli organizzatori dovrebbero offrire ai viaggiatori e ai passeggeri buoni che presentano un'alternativa attraente e affidabile al rimborso in denaro, con le caratteristiche descritte nella raccomandazione della Commissione. I buoni dovrebbero essere protetti in caso di insolvenza dei vettori e degli organizzatori e rimborsabili dopo un anno, se non riscattati.

Le organizzazioni dei consumatori e dei passeggeri a livello nazionale e dell'Unione dovrebbero incoraggiare i viaggiatori e i passeggeri ad accettare i buoni che presentano le caratteristiche descritte nella presente raccomandazione, invece di richiedere il rimborso in denaro.

Le organizzazioni delle imprese, dei consumatori e dei passeggeri, a livello nazionale e dell'Unione, e le autorità degli Stati membri, compresi i loro organismi nazionali preposti all'applicazione, dovrebbero contribuire a informare tutte le parti interessate in merito alla presente raccomandazione e cooperare per la sua attuazione.

e) Salvaguardare i posti di lavoro

Il Fondo sociale europeo sostiene i regimi di riduzione dell'orario lavorativo per salvaguardare i posti di lavoro. L'iniziativa di sostegno temporaneo per attenuare i rischi di disoccupazione in un'emergenza (SURE) fornirà inoltre un contributo finanziario fino a 100 miliardi di EUR per aiutare gli Stati membri a coprire i costi dei regimi nazionali di riduzione dell'orario lavorativo e di misure analoghe che consentano alle imprese di salvaguardare i posti di lavoro. Con il contributo di tali programmi pubblici le imprese potranno ridurre l'orario lavorativo, fornendo nel contempo un sostegno al reddito dei loro lavoratori.

Aiutare i lavoratori che perdono il posto di lavoro a trovarne uno nuovo è una priorità fondamentale, che richiede partenariati tra i servizi per l'impiego, le parti sociali e le imprese per facilitare il rapido collocamento in nuovi posti di lavoro e la riconversione

¹⁸ C(2020) 3125.

professionale, con particolare attenzione ai giovani e sostenendo inoltre i lavoratori stagionali.

Per far crescere la resilienza ed evitare che in futuro manchino le competenze necessarie per la transizione verde e digitale¹⁹, gli Stati membri dovrebbero anche incrementare le attuali opportunità di miglioramento del livello delle competenze, attraverso i fondi nazionali e dell'UE (ad esempio il Fondo sociale europeo, il Fondo europeo di sviluppo regionale, InvestEU e il Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale).

A livello dell'UE il piano per la cooperazione settoriale sulle competenze fornisce un quadro per la cooperazione strategica tra le principali parti interessate al fine di rispondere alle esigenze, a breve e medio termine, di competenze in settori selezionati, tra cui il turismo²⁰. L'imminente aggiornamento dell'agenda per le competenze sosterrà ulteriormente la cooperazione settoriale per affrontare le esigenze in termini di competenze, ponendo l'accento sulle competenze necessarie per il successo delle transizioni digitali e verdi. A tal proposito le regioni con strategie di specializzazione intelligente per il turismo e i cluster europei attivi nel turismo potrebbero unire le forze, con il sostegno dei programmi Erasmus e Interreg.

f) Promuovere il turismo locale

Nel breve termine prevarrà il turismo nazionale e interno all'UE. 267 milioni di europei (il 62 % della popolazione) effettuano almeno un viaggio privato per svago ogni anno e il 78 % dei cittadini europei trascorre le vacanze nel paese di origine o in un altro paese dell'UE²¹.

Se sfruttata in modo creativo, una volta revocate le misure di confinamento, la situazione attuale offre agli europei l'opportunità di godere della ricca diversità della cultura e della natura del proprio paese o di altri paesi dell'UE e di sperimentare nuove esperienze tutto l'anno.

Molte regioni e città europee dipendono fortemente dal **turismo culturale**²². La tecnologia ha contribuito a reinventare il turismo culturale durante questa pandemia creando nuove opportunità per l'espressione creativa e ampliandone il pubblico. **Il turismo costiero**²³, **marittimo e delle vie navigabili interne, così come quello rurale**²⁴, è presente in molte regioni dell'UE e sta creando offerte turistiche innovative e localizzate per la bassa stagione e opportunità ricreative e di impresa. Sorgono nuove opportunità di scoprire vicino a casa propria tesori naturali e culturali nascosti o dimenticati e di gustare prodotti locali. Il 2021 proposto quale Anno europeo delle ferrovie potrebbe

¹⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/support-business/skills_en.

²⁰ <https://nexttourismgeneration.eu/>.

²¹ Eurostat, *People on the move. Statistics on mobility in Europe* (Persone in movimento. Statistiche sulla mobilità in Europa), 2019.

²² Il turismo culturale, che rappresenta il 40 % del turismo in Europa, è particolarmente in sofferenza, poiché la maggior parte delle attività culturali, come fiere e festival, sono state cancellate e le istituzioni culturali, quali i musei, sono state chiuse (92 %).

²³ Oltre la metà (51,7 %) delle strutture ricettive turistiche dell'UE si trova nelle zone costiere e i cittadini europei effettuano in località turistiche balneari il 30 % dei pernottamenti.

²⁴ Nel 2018, sulla base dei dati Eurostat, il 45 % della capacità ricettiva turistica (misurata in numero di posti letto) dell'UE-27 si trovava in zone rurali.

concentrarsi su questa specifica modalità di viaggio per promuovere il turismo all'interno dell'UE.

Negli Stati membri in cui sono stati istituiti **sistemi di buoni "di sostegno"**, che consentono ai clienti di sostenere i loro alberghi o ristoranti preferiti, si è registrata un'adesione entusiasta. Tali sistemi potrebbero essere estesi ad altre imprese legate al turismo, quali ad esempio quelle del mondo della cultura e dell'intrattenimento. La Commissione fornirà un portale informatico per presentarli tutti, in modo che i fornitori possano collegarsi a tutte le iniziative e piattaforme che offrono tali sistemi e i cittadini possano reperire le iniziative e le offerte in tutta l'UE. Inoltre, in collaborazione con gli Stati membri, la Commissione chiederà l'assunzione di impegni per il varo di questi sistemi di buoni "di sostegno" attraverso le organizzazioni turistiche locali, ma anche altri operatori del mercato attivi nel settore del turismo, quali le piccole e grandi piattaforme online (che mettono in collegamento molte imprese turistiche con i loro clienti), le società di carte di credito e i fornitori di sistemi di pagamento.

La Commissione, in collaborazione con gli Stati membri, chiederà l'assunzione di impegni per il varo di sistemi di buoni "di sostegno" e istituirà una piattaforma online per collegare i fornitori del settore del turismo con i loro sostenitori.

La Commissione promuoverà la transizione verso un modello più sostenibile di turismo costiero e marittimo, nel quadro del suo approccio strategico per un'economia blu sostenibile, e sosterrà inoltre l'agriturismo come modello sostenibile per il turismo nelle zone rurali.

A partire da giugno Europea²⁵, la piattaforma europea per il patrimonio culturale digitale, svilupperà ulteriormente il suo aspetto turistico, mettendo in risalto tesori nascosti del patrimonio culturale europeo. Nel secondo semestre dell'anno l'applicazione web "Cultural gems"²⁶ ad essa associata lancerà una campagna in cui i cittadini diventeranno ambasciatori a sostegno del turismo di prossimità.

In collaborazione con gli Stati membri, la Commissione proseguirà gli sforzi profusi in precedenza per sostenere la condivisione di informazioni e incoraggiare i cittadini europei a scoprire la diversità di paesaggi, culture e esperienze in Europa, mediante ad esempio le Capitali europee del turismo intelligente²⁷ e le Destinazioni europee di eccellenza (EDEN)²⁸.

IV. LAVORARE INSIEME

Il turismo, i trasporti e tutto ciò che riguarda le frontiere sono disciplinati da una complessa serie di quadri strategici sviluppati e attuati separatamente a diversi livelli: locale, regionale, nazionale e dell'UE. Le città e talvolta le regioni sono responsabili di un'ampia gamma di politiche in materia di turismo e di trasporti. La diversità dell'ecosistema del turismo si riflette nella sua governance, ma pone anche delle sfide, poiché le misure politiche attuate ai vari livelli senza coordinamento possono addirittura

²⁵ <https://www.europeana.eu/>.

²⁶ <https://culturalgems.jrc.ec.europa.eu/>.

²⁷ <https://smarttourismcapital.eu/>. Göteborg e Malaga sono le Capitali europee del turismo intelligente del 2020.

²⁸ https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/eden/destinations_en.

ostacolarsi o neutralizzarsi reciprocamente.

Le azioni e gli orientamenti del presente pacchetto, considerati nel loro complesso e in collegamento con le misure locali, regionali e nazionali, dovrebbero contribuire a porre solide basi per l'ecosistema del turismo. Ma perché tutto funzioni occorre una reale cooperazione tra i diversi quadri strategici e gli attori pertinenti per il settore del turismo:

- a livello orizzontale, tra autorità locali, regionali e nazionali e con la Commissione;
- a livello verticale, tra funzionari doganali, fornitori di servizi di trasporto e di servizi di ricettività e tutti gli altri attori dell'ecosistema, in particolare per rendere operativi gli orientamenti, metterli in pratica e attuarli.

Al fine di garantire un coordinamento adeguato e tempestivo tra tutti gli attori basandosi su canali consolidati, la Commissione istituirà meccanismi di coordinamento che colleghino tutte le agenzie e gli organismi dell'UE coinvolti nella preparazione degli orientamenti relativi alla Covid-19 in stretto coordinamento con l'attuale sistema di gestione delle crisi.

V. NUOVI ORIZZONTI - VERSO UN FUTURO SOSTENIBILE

Al di là di quanto necessario per fornire un sostegno immediato, dovremmo guardare avanti al futuro del turismo e dei trasporti nell'UE e riflettere su come rendere questi settori più resilienti e sostenibili, imparando dalla crisi e anticipando le nuove tendenze e i modelli di consumo ad essi correlati.

La nostra ambizione condivisa dovrebbe essere di mantenere l'Europa come la principale destinazione turistica al mondo in termini di valore, qualità, sostenibilità e innovazione. Questa visione dovrebbe guidare l'uso delle risorse finanziarie e degli investimenti a livello europeo, nazionale, regionale e locale.

Al centro di questa nuova ambizione c'è la **sostenibilità**, che contribuisce sia agli obiettivi del Green Deal europeo sia a rafforzare le comunità. Il nostro obiettivo dovrebbe essere consentire trasporti accessibili e più sostenibili e migliorare la connettività, promuovere la gestione intelligente dei flussi turistici basata su misurazioni e strumenti validi, diversificare l'offerta turistica e ampliare le opportunità per la bassa stagione, sviluppare competenze in materia di sostenibilità per i professionisti del turismo e valorizzare la varietà dei paesaggi e la diversità culturale in tutta Europa — proteggendo e ripristinando al tempo stesso il capitale naturale terrestre e marino europeo, in linea con l'approccio strategico per un'economia blu e verde sostenibile. Ciò dovrebbe includere la promozione di strutture ricettive turistiche sostenibili (tramite sistemi volontari quali il marchio Ecolabel UE e l'EMAS). Questa ambizione verso il turismo sostenibile dovrebbe guidare le decisioni di investimento a livello dell'UE, ma può funzionare solo se combinata a un forte impegno a livello regionale e locale.

Analogamente, il turismo può trarre vantaggio dalla **transizione digitale**, che fornisce nuove modalità di gestione dei flussi turistici e di viaggio, nuove opportunità e una scelta più ampia, oltre a un uso più efficiente delle risorse soggette a scarsità. L'analisi dei Big Data può essere utilizzata per creare e condividere segmenti accurati di profili turistici e

può aiutare a comprendere le tendenze e le esigenze dei viaggiatori. Inoltre può consentire al turismo di rispondere immediatamente ai cambiamenti della domanda dei clienti e fornire un'analisi basata su modelli predittivi. Infine l'applicazione della tecnologia blockchain consentirebbe agli operatori del turismo di disporre di tutte le informazioni disponibili sulle transazioni sicure.

Gli strumenti digitali possono essere utilizzati anche per le misure volte a rafforzare la fiducia, al fine di rassicurare le persone circa la sicurezza dei viaggi e del turismo. Ciò significa investire nelle competenze digitali, compresa la cibersecurity e la promozione dell'innovazione digitale, e collegare le imprese e gli operatori del turismo con gli spazi di dati esistenti a livello locale e regionale (ad esempio attraverso i lavori attualmente in corso sullo spazio europeo dei dati sulla mobilità). Si tratta di interventi particolarmente importanti nelle zone rurali, remote e ultraperiferiche in cui il turismo è frammentato e fortemente dipendente dall'informazione, dai trasporti e dall'accessibilità dei viaggi.

In questa transizione le PMI avranno bisogno di un'attenzione particolare. Come annunciato nella recente strategia per le PMI, la Commissione collaborerà con le reti di tutta Europa, quali la rete Enterprise Europe, l'Alleanza europea dei cluster e i poli europei dell'innovazione digitale, per promuovere la sostenibilità e la digitalizzazione e aiutare le imprese turistiche locali a diventare più resilienti e competitive. Ciò richiede collegamenti intersettoriali, flussi di conoscenze interdisciplinari, connessioni più forti e sviluppo di capacità per garantire una più rapida adozione delle innovazioni dei prodotti, dei servizi e dei processi. Tali reti devono inoltre collegare il turismo alle altre industrie per accelerare l'adozione di nuove soluzioni, promuovere gli investimenti intersettoriali nell'ecosistema del turismo con le TIC, le energie rinnovabili, le scienze della salute e della vita, l'agroalimentare, i settori marittimo, culturale e creativo, compreso il settore dei media.

Questo momento storico richiede una risposta coordinata a livello europeo per uscire nel breve termine dalla crisi, ma anche per dare forma alla ripresa e affrontare le sfide comuni a più lungo termine.

Non appena le circostanze sanitarie lo consentiranno, la Commissione europea organizzerà una convenzione europea sul turismo per riflettere — insieme alle istituzioni dell'UE, all'industria, alle regioni e alle città e alle parti interessate — sul turismo europeo di domani e avviare congiuntamente una tabella di marcia 2050 verso un ecosistema turistico europeo sostenibile, innovativo e resiliente ("Agenda europea per il turismo 2050").