# Audizione di Federalberghi

sulle proposte di legge n. 997 e n. 1269 recanti disposizioni in materia di turismo accessibile e inclusivo e di partecipazione delle persone disabili alle attività culturali, turistiche e ricreative





6 settembre 2023





# Audizione di Federalberghi

sulle proposte di legge n. 997 e n. 1269 recanti disposizioni in materia di turismo accessibile e inclusivo e di partecipazione delle persone disabili alle attività culturali, turistiche e ricreative

sintesi dell'intervento del direttore generale di Federalberghi Alessandro Massimo Nucara

6 settembre 2023

Ringraziamo il Presidente e gli onorevoli deputati,

per averci offerto l'opportunità di rappresentare la posizione di Federalberghi in relazione alle proposte di legge n. 997 e n. 1269 recanti disposizioni in materia di turismo accessibile e inclusivo e di partecipazione delle persone disabili alle attività culturali, turistiche e ricreative.

\* \* \*

La materia è di grande importanza.

Sia per ragioni etiche, in quanto Turismo per tutti significa saper accogliere, essere inclusivi e prevenire le discriminazioni.

Ma anche per ragioni economiche, in quanto la domanda espressa delle persone con bisogni speciali è molto vasta e merita grande attenzione.

\* \* \*

Federalberghi ha svolto un sondaggio informale tra i propri associati, riscontrando una condivisione generale dell'obiettivo di migliorare le condizioni di accessibilità di tutto il sistema di offerta turistica.

In parallelo, in molti hanno sottolineato l'esigenza di evitare un approccio dirigista, basato sull'introduzione di nuovi obblighi e prescrizioni, senza tener conto dell'effettiva capacità di investimento delle imprese.

E' invece importante lavorare sulla valorizzazione dell'esistente, partendo dalla rilevazione e dalla messa in trasparenza delle risorse disponibili e favorendo gli investimenti materiali e immateriali necessari per promuoverne il miglioramento.

\* \* \*

#### accessibilità di tutte le infrastrutture e tutti i servizi

Abbiamo apprezzato la circostanza che le due proposte non si occupino unicamente delle imprese turistico ricettive ma anche dei trasporti, dei musei, della somministrazione di alimenti e bevande, dell'intrattenimento, etc.

A ben vedere, servirebbe un approccio ancora più ampio, che si prenda cura dell'accessibilità a 360 gradi, a prescindere del turismo e prima ancora di occuparsi del turismo.

Perché una destinazione attrezzata per offrire ai cittadini infrastrutture e servizi accessibili sarà accessibile anche per i turisti.

Mentre un Paese che rivolge insufficiente attenzione ai propri cittadini con bisogni speciali, difficilmente riuscirà a prendersi cura dei forestieri che abbiano analoghi bisogni.

#### accessibilità per tutte le persone e per tutti i bisogni

Sottoscriviamo l'obiettivo delle due proposte, che mirano alla promozione di un'accessibilità per tutti.

E' importante sottolineare che una struttura ricettiva organizzata per accogliere al meglio le persone con disabilità motorie, permanenti o temporanee, sarà accogliente anche per una persona anziana, per un genitore con un passeggino, per un viaggiatore con un bagaglio difficile da trasportare.

## l'accessibilità non riguarda unicamente le barriere architettoniche

Ed è altrettanto importante ricordare che l'accessibilità non riguarda unicamente le barriere architettoniche e le persone a mobilità ridotta.

Si tratta di una visione antiquata, che va superata, rivolgendo l'attenzione anche ad altri bisogni speciali, quali ad esempio quelli connessi alle capacità visive, alle capacità uditive, alle intolleranze alimentari, alle allergie, etc.

In parallelo, occorre tener conto delle oggettive difficoltà con cui deve confrontarsi, in specie all'interno di una struttura esistente, il tentativo di realizzare tutte le soluzioni tecniche, architettoniche e di servizio necessarie per soddisfare tutte le esigenze connesse alle diverse forme di disabilità sensoriale, fisica e psichica.

#### la risposta non è costituita dalle soluzioni standardizzate

Le persone hanno culture, capacità ed esigenze non standardizzabili.

L'esistenza di una molteplicità di bisogni speciali implica la necessità di una molteplicità di risposte, che non possono consistere in soluzioni standardizzate.

Nel settore turismo, ulteriori particolarità discendono dalle caratteristiche dal sistema di offerta italiano.

Ad esempio, quando si definiscono dei requisiti strutturali, occorre considerare che il patrimonio edilizio ricettivo nei borghi e nei centri delle città è composto in buona parte di edifici storici.

Ci sono anche altre particolarità, come ad esempio quelle che interessano il centro storico di Venezia e le strutture ubicate in montagna.

Un ulteriore esempio può essere riferito al campo alimentare: determinate soluzioni, tipiche dei Paesi in cui sono diffusi menù standard e modelli industrializzati di produzione e somministrazione dei pasti, mal si conciliano con la nostra cultura alimentare, fondata sulla tipicità dell'offerta, sulla varietà dei prodotti e delle ricette, sulla stagionalità dei menù.

#### il ruolo dell'informazione

Lo snodo cruciale delle politiche per l'accessibilità è costituito dalle informazioni che i turisti possono ricevere prima di procedere all'acquisto dei servizi e di intraprendere il viaggio.

L'accessibilità non dipende infatti dalla conformità a un'astratta previsione normativa, ma dalla possibilità di usufruire di un servizio conforme alle esigenze del singolo ospite.

A tal fine, può risultare utile la distribuzione - mediante i siti internet delle strutture ricettive - di informazioni sulle caratteristiche e le dotazioni delle strutture stesse e sull'organizzazione del servizio.

Un interessante tentativo di organizzare le informazioni da fornire sul sito internet delle strutture era stato elaborato nel 2016 dalla Direzione Generale Turismo del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo e dal Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile, nell'ambito del processo di revisione degli standard minimi di classificazione alberghiera.

Si allega una copia del documento, con l'auspicio che possa offrire degli spunti utili per il dibattito sulla materia.

### pacchetti turistici

Si ritiene opportuno mantenere distinti gli obblighi informativi concernenti i pacchetti turistici, derivanti da una specifica disciplina di livello europeo, dalle attività informative richieste agli operatori che vendono servizi turistici diversi dai pacchetti.

#### la formazione

Molto importante è il ruolo della formazione e della formazione continua, per diffondere la cultura dell'accessibilità tra gli operatori del settore e realizzare in tempi brevi i miglioramenti soft che non richiedono interventi strutturali e/o investimenti ingenti.

Sottoscriviamo l'intendimento di integrare i programmi didattici degli istituti di istruzione professionale con indirizzo enogastronomia e ospitalità alberghiera con l'inserimento nell'offerta formativa di discipline specifiche in materia di turismo accessibile e inclusivo.

Suggeriamo di prevedere un'analoga integrazione per i programmi di tutti gli enti che si occupano di formazione turistica, quali ad esempio gli istituti tecnici, gli istituti tecnici superiori e le università.

Anche in questo, caso, si ritiene che sia utile estendere l'intervento a tutte le istituzioni scolastiche, di ogni ordine e grado, eventualmente nell'ambito dell'insegnamento dell'educazione civica.

Un'integrazione tecnica specifica, dedicata all'accessibilità dei luoghi del turismo, è opportuna e auspicabile anche per i percorsi formativi dedicati ad architetti, ingegneri edili, geometri, periti edili, etc.

### disciplina dell'accessibilità delle strutture

Riteniamo che qualunque aggiornamento della disciplina dell'accessibilità e visitabilità dei servizi turistici debba essere preceduto da un approfondito confronto tra i rappresentanti delle imprese, delle regioni, dei ministeri competenti e delle organizzazioni delle persone con disabilità, con l'assistenza di esperti della materia.

Auspichiamo pertanto che non si ripetano episodi spiacevoli quali la pubblicazione della prassi di riferimento UNI n. 131 del 9 marzo 2023, che è stata frettolosamente pubblicata senza alcuna consultazione delle imprese interessate, e della quale il Ministero del Turismo, con nota del 29 marzo 2023, ha poi comunicato la sospensione.

### l'aggiornamento dei requisiti strutturali

In caso di aggiornamento dei requisiti strutturali attualmente previsti dalla legge, l'introduzione di eventuali nuovi obblighi non potrà che essere riferiti alle strutture di nuova costruzione o, sempre che sia possibile, ai casi di ricostruzione o ristrutturazione integrale, dettando invece un percorso diverso per le strutture esistenti, alle quali occorre approcciarsi con buonsenso.

#### locazioni brevi

Riteniamo la disciplina dell'accessibilità delle strutture turistiche debba rivolgere lo sguardo anche agli appartamenti in locazione breve, che oggi sfuggono ad ogni regolamentazione.

Si tratta di un'esigenza ineludibile se si considera che sul principale portale di prenotazione sono presenti oltre 500.000 alloggi italiani.

#### strutture aperte al pubblico

Si ritiene opportuno tenere distinti gli standard di dotazioni e di servizio previsti per le strutture pubbliche da quelli a carico delle strutture turistico ricettive e dei pubblici esercizi.

## incentivi per migliorare l'accessibilità

Apprezziamo l'intendimento di realizzare un sistema premiale volto a incentivare, con contributi economici e bonus volumetrici, la realizzazione di condizioni di accessibilità migliorative rispetto agli standard previsti dalla normativa.

Tra gli interventi che potrebbero risultare di particolare interesse per migliorare l'accessibilità, si segnalano il rinnovo o l'adeguamento degli ascensori, la redistribuzione degli spazi, nonché la sostituzione e/o l'automazione delle porte delle camere, dei bagni e degli spazi comuni, incluse ovviamente le opere edilizie eventualmente necessarie per adeguare le luci delle porte, le dimensioni delle camere, i vani corsa delle cabine, gli sbarchi al piano, etc.

Ulteriori interventi da incentivare potrebbero riguardare l'installazione di componenti software e hardware con funzioni specifiche per i disabili (ad esempio: smart tv con funzioni specifiche, totem informativi specifici, sistemi di comunicazione rivolti a ipovedenti e ipoudenti)

Oltre agli incentivi di carattere economico, potrebbero risultare utili agevolazioni di carattere procedurale concernenti l'iter amministrativo da seguire per lo svolgimento dei lavori, nonché la possibilità di operare in deroga ai pareri delle sovrintendenze.

Un'ulteriore linea di incentivazione potrebbe consistere nella riduzione del peso fiscale (IMU e TARI) che grava su immobili o loro porzioni in cui vengono poste in opera soluzioni accessibili migliorative rispetto a quanto previsto dalla normativa.

### agevolazioni per l'acquisto di servizi turistici

Condividiamo la proposta di riconoscere un incentivo per favorire l'acquisto di servizi turistici da parte delle persone con disabilità.

Al riguardo, riteniamo che la scelta della struttura presso la quale usufruire dell'incentivo non possa che essere effettuata dalla persona interessata, che ne valuterà l'idoneità sulla base delle proprie specifiche esigenze.

#### profili di costituzionalità

In vista della prosecuzione della discussione sulla materia, riteniamo opportuno rammentare quanto disposto dalla Corte costituzionale con sentenza n. 80 del 2012, che ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'articolo 3 dell'allegato 1 al decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79 (Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo) concernente "Principi in tema di turismo accessibile", ritenendo che la norma accentrasse in capo allo Stato compiti e funzioni riservati alle regioni.

\* \* \*

## alcune buone prassi

Auspichiamo di fare cosa gradita sottoponendo all'attenzione della Commissione alcune buone prassi realizzate dal sistema Federalberghi al fine di promuovere il miglioramento dell'accessibilità delle strutture ricettive:

#### LA RECEPTION PER TUTTI

manuale della collana "Le Guide degli alberghi" sull'accessibilità delle strutture ricettive e sull'accoglienza degli ospiti con bisogni speciali, a cura di Village for all

#### IL TURISMO OLTRE LE BARRIERE

manuale per l'accoglienza di ciechi e ipovedenti realizzato in collaborazione con l'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti, con l'ausilio della Camera di Commercio di Napoli

#### COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

articoli su house organ e circolari informative per sensibilizzare gli operatori in merito all'accesso nelle strutture ricettive dei cani guida per ciechi

#### **DIVETOUR**

a project Funded by the Erasmus+ Programme that aims to introduce innovative methodologies and tools in the accessible tourism sector. The project includes an online platform, a Massive Open Online Course, a game based app, and a chatbot.

\* \* \*

Ringraziando per l'attenzione, rimaniamo a disposizione per ogni approfondimento.

Siamo altresì a disposizione per offrire il nostro supporto tecnico qualora la Commissione intenda procedere alla redazione di un testo unificato.



# STANDARD MINIMI PER LA CLASSIFICAZIONE DELLE STRUTTURE ALBERGHIERE

(DECRETO-LEGGE 31 MAGGIO 2014, N. 83, ART. 10, COMMA 5)

Allegato 2 (versione in lingua italiana)

#### INFORMAZIONI SULL'ACCESSIBILITÀ DELLE STRUTTURE ALBERGHIERE

										rutt	
alberghiera po			_						aic	nıar	aτ
<pre>accessibili (mi Contrassegnare ("sî" o "no").</pre>			_						a r	ispo	st
	sì						no				
Se "sì" specifi	.care num	nero									
La struttura a servizio delle	_					_					
	e perso solleva	one o tore	con d per 1	isabi a pig	lità scina	(es	.: rroz:	carr zine	ozzi mar	ina nuali	
servizio delle spiaggia/mare, elettriche, ecc	e perso solleva	one o tore	con d per 1	isabi a pig	lità scina	(es	.: rroz:	carr zine	ozzi mar	ina nuali	d
servizio delle spiaggia/mare, elettriche, ecc Contrassegnare	e perso solleva	one o tore	con d per 1	isabi a pig	lità scina	(es	.: rroz:	carr zine	ozzi mar	ina nuali	
servizio delle spiaggia/mare, elettriche, ecc Contrassegnare	e perso solleva :.)? con "x	one o tore	con d per 1	isabi a pig	lità scina	(es	.: rroz: ente	carr zine	ozzi mar	ina nuali	
servizio delle spiaggia/mare, elettriche, ecc Contrassegnare	e perso solleva )? con "x	one o tore	con d per 1	isabi a pig	lità scina	(es	.: rroz: ente	carr zine	ozzi mar	ina nuali	
servizio delle spiaggia/mare, elettriche, ecc Contrassegnare ("sì" o "no").	e perso solleva )? con "x	one o tore	con d per 1	isabi a pig	lità scina	(es	.: rroz: ente	carr zine	ozzi mar	ina nuali	
servizio delle spiaggia/mare, elettriche, ecc Contrassegnare ("sì" o "no").	e perso solleva )? con "x	one o tore	con d per 1	isabi a pig	lità scina	(es	.: rroz: ente	carr zine	ozzi mar	ina nuali	
servizio delle spiaggia/mare, elettriche, ecc Contrassegnare ("sì" o "no").	e perso solleva )? con "x	one o tore	con d per 1	isabi a pig	lità scina	(es	.: rroz: ente	carr zine	ozzi mar	ina nuali	



	~							
	sì					no		
Se "sì" spe	ecificare							
La strutt	ura albe	rghiera	, nel	le c	amere,	util:	izza	mater
ipoallerge		isposit:	ivi che	cons	entano	un acc	urato	contr
	nici e/o d e/o ha con	isposit: seguito	ivi che specif	cons	entano relativ	un acc e cert	urato ificaz	contr
ipoallerge dell'aria (	nici e/o d e/o ha con nare con	isposit: seguito	ivi che specif	cons	entano relativ	un acc e cert	urato ificaz	contr
<b>ipoallerge</b> <b>dell'aria (</b> Contrassegn	nici e/o d e/o ha con nare con	isposit: seguito	ivi che specif	cons	entano relativ	un acc e cert	urato ificaz	contr
<b>ipoallerge</b> <b>dell'aria (</b> Contrassegn	nici e/o d e/o ha con nare con o").	isposit: seguito	ivi che specif	cons	entano relativ	<b>un acc</b> r <b>e cert</b> ndente	urato ificaz	contr
<b>ipoallerge</b> <b>dell'aria (</b> Contrassegn	nici e/o d e/o ha con nare con o").	isposit: seguito	ivi che specif	cons	entano relativ	<b>un acc</b> r <b>e cert</b> ndente	urato ificaz	contr



E /	La struttura alberghiera possiede	gunno	rti n	am la	Comun	iaszion	
<i>)</i>	l'orientamento per non udenti e amplificazione ad induzione magn	ipoud	lenti	(es.:	dispo	sitivi	di
	<pre>ipovedenti (es.: mappe tattili)? Contrassegnare con "x" la casel ("sì" o "no").</pre>	.la co:	rrispo	ndent	e alla	rispo	osta
	sì			no	5		
	Se "sì" specificare						
5)	5 -	de un	sito	web	proge	ttato	con
5)	La struttura alberghiera possier requisiti di accessibilità?  Contrassegnare con "x" la casel ("sì" o "no").						
5)	requisiti di accessibilità?  Contrassegnare con "x" la casel ("sì" o "no").			ndent	e alla		
ნ)	requisiti di accessibilità? Contrassegnare con "x" la casel				e alla		
6)	requisiti di accessibilità?  Contrassegnare con "x" la casel ("sì" o "no").			ndent	e alla		
	requisiti di accessibilità?  Contrassegnare con "x" la casel ("sì" o "no").  sì	la co:		ndent	e alla		
	requisiti di accessibilità?  Contrassegnare con "x" la casel ("sì" o "no").  sì  Caratteristiche del sistema di all	la co	rrispo	ndent.	e alla		osta
	requisiti di accessibilità?  Contrassegnare con "x" la casel ("sì" o "no").  sì  Caratteristiche del sistema di all Contrassegnare con "x" la casel	la co	rrispo	ndent.	e alla	rispo	osta
<b>6</b> )	requisiti di accessibilità?  Contrassegnare con "x" la casel ("sì" o "no").  sì  Caratteristiche del sistema di all Contrassegnare con "x" la casel	la co	rrispo	ndent.	e alla	n rispo	osta



8)	personale volti a migliorare la con specifiche esigenze di acce	sso?	r ospiti
	Contrassegnare con "x" la ca ("sì" o "no").	sella corrispondente alla	risposta
_	sì	no	
_	Se "sì" specificare		
Ĺ			
9)	La struttura alberghiera ader:	sce a circuiti associativi,	, reti o
,	sistemi di informazioni dedica	te al tema dell'accessibili	
	<pre>Village for all - V4A, PANTOU, Contrassegnare con "x" la ca</pre>		risposta
	("sì" o "no").	derra correspondence arra	11570504
	sì	no	
	Se "sì" specificare		



ricomprese r	er paner p			

# Federalberghi offre ai propri soci

una tutela a 360° che comprende rappresentanza istituzionale, relazioni sindacali, consulenza, informazione, opportunità di business, convenzioni per ottenere sconti e agevolazioni, finanziamenti per la formazione, studi e ricerche, sicurezza sul lavoro, assistenza sanitaria, previdenza complementare ... e tanto altro.







































































































Federalberghi da oltre cento anni è l'organizzazione nazionale maggiormente rappresentativa delle imprese turistico ricettive italiane.

La federazione rappresenta le esigenze e le proposte delle imprese nei confronti delle istituzioni e delle organizzazioni politiche, economiche e sindacali.

Aderiscono a Federalberghi 129 associazioni territoriali e 2 delegazioni, raggruppate in 20 unioni regionali, e 7 Sindacati Nazionali (Federalberghi Extra, Federalberghi Isole Minori, Federalberghi Terme, Unione Nazionale Italiana Catene Alberghiere, Sindacato Grandi Alberghi, Sindacato Villaggi Turistici, Unihotel Franchising).

Faiat service srl è il braccio operativo di Federalberghi. Il Presidente è Bernabò Bocca.

Il Direttore Generale è Alessandro Massimo Nucara.

Federalberghi aderisce dal 1950 a Confcommercio ove, insieme alle principali federazioni di categoria che operano nel Turismo, ha dato vita a Confturismo, l'organizzazione di rappresentanza imprenditoriale di settore.

Federalberghi è socio fondatore di Hotrec, la Confederazione Europea degli imprenditori del settore alberghiero e della ristorazione.