



Gli hotel si preparano a ripartire

Un protocollo sanitario sicuro e fruibile dal turista, pacchetti a prezzi abbordabili con flessibilità su prenotazioni, rimborsi, cancellazioni. Così Federalberghi pensa alla riapertura estiva degli hotel. E, intanto, anche gli stabilimenti balneari pensano a soluzioni creative per riaccogliere i bagnanti in sicurezza **di Giulia Mantegazza**

Dopo una Pasqua che resterà negli annali del turismo per aver segnato un record negativo, con ben 300 milioni di ricavi bruciati in soli tre giorni, la speranza degli alberghi italiani è ora quella di una timida boccata d'ossigeno con l'arrivo dell'estate, sempre che l'invisibile nemico pubblico numero uno ci accordi una tregua, complici le misure di distanziamento sociale e il mai così agognato caldo estivo. Certo è che, se ci sarà il "via libera alle vacanze", non sarà, almeno per questa stagione, un "liberi tutti".

La riapertura estiva degli hotel in Italia. Primo a ripartire il mercato domestico

Ci saranno provvedimenti e restrizioni per il bene pubblico che inevitabilmente

peseranno su turisti, strutture e destinazioni, ma che, oggi, stanno anche stimolando il sistema dell'offerta turistica a trovare soluzioni creative per far vivere ai viaggiatori un'esperienza di soggiorno in sicurezza e in tranquillità che sia, comunque, bella e da ricordare. Chi sceglierà di andare in vacanza avrà necessità infatti di essere assicurato su più fronti, da quello sanitario a quello del benessere psicofisico: lo shock subito e l'isolamento forzato hanno fatto crescere in molti il bisogno di maggiore equilibrio interiore e di consapevolezza ma anche quello di ricominciare a vivere, sentendosi protetti e assicurati. Le ricerche ci dicono che, nei prossimi mesi, a ripartire per primo sarà il mercato domestico. Gli italiani sceglieranno destinazioni vicine e accessibili, con alberghi, infrastrutture,

Sestri Levante



spazi e servizi idonei a rispondere tempestivamente ad eventuali emergenze, ma in grado anche di garantire comfort, relax e distrazione, sempre in tutta sicurezza.

È partendo da questi nuovi bisogni della domanda che si sta riorganizzando l'offerta turistico- alberghiera con nuove iniziative. Un aggiornamento sui lavori in corso è arrivato, in questi giorni da Federalberghi. «Stiamo mettendo a punto un protocollo sanitario da proporre al Governo e al Paese, che sia sicuro e fruibile dal turista. La gente viene da noi in vacanza, e non dobbiamo pensare di trasformare gli hotel in cliniche», ha detto il presidente di Federalberghi, **Bernabò Bocca**, durante una recente intervista a Rai Uno Mattina. «Oggi il 95% degli alberghi chiusi è tale per la mancanza dei clienti che non possono muoversi», ha precisato Bocca, «in ogni caso, gli alberghi stagionali si stanno preparando ad aprire per l'estate, e noi di Federalberghi stiamo pensando a un protocollo che renda possibile l'operatività delle strutture nel rispetto delle norme di sicurezza e del distanziamento sociale».

Più flessibilità nelle prenotazioni. Si riapre la partita con le Ota

Un'altra richiesta della domanda a cui l'hotellerie dovrà rispondere riguarda una maggiore flessibilità nella cancellazione e rimborso delle prenotazioni, tema caldo dell'emergenza Coronavirus che ha riaperto la polemica tra albergatori e Ota, per la presa di posizione unilaterale di queste ultime nella decisione di imporre agli alberghi il rimborso totale delle prenotazioni effettuate sui propri portali e cancellate a causa del Covid-19, anche quando gli hotel avevano già concordato insieme ai clienti una riconversione delle prenotazioni in voucher. Una posizione rigida quella delle Ota, e forse non proprio legittima se si considera che in genere nel contratto con le agenzie on line, (per esempio Booking.com) è prevista una clausola che dice che nel momento in cui viene effettuata una prenotazione sul portale, viene posto in essere il rapporto diretto, e quindi legale, esclusivamente tra hotel e cliente, come ha tenuto a sottolineare anche La Ceo di



Costa Smeralda

BWH Hotel Group Italia, **Giovanna Manzi**. La Ceo ha inoltre aggiunto che «agli albergatori dovrebbe essere lasciata la libertà di applicare i contenuti del decreto Cura Italia: la norma che riserva appunto agli operatori turistici, compresi gli hotel, la decisione sulla modalità di rimborso delle prenotazioni cancellate causa coronavirus: se tramite voucher o restituzione piena delle somme già ricevute».

La contingenza attuale potrebbe dunque essere, per gli albergatori e le associazioni di categoria, l'occasione di sedersi al tavolo delle trattative con più forza, ridefinendo la questione dei rimborsi e, magari, anche quella sulla commissione alle OTA, a tutela dei marchi dell'hotellerie italiana.

Intanto, Bocca ha fatto sapere che «gli alberghi stanno già preparando pacchetti a prezzi abbordabili e, soprattutto, con grande flessibilità in tema di prenotazioni, senza penali sulle cancellazioni».

Se, nei prossimi mesi si tornerà a viaggiare, anche le destinazioni dovranno rivedere le proprie proposte e cominciare ad attrezzarsi. La competizione non sarà, in-



Jesolo

fatti, più tra tour operator, ma tra sistemi di offerta turistica. A tale proposito, la sottosegretaria con delega al turismo **Lorenza Bonaccorsi** ha detto: «le Regioni hanno ora la possibilità di iniziare a fare lavori di risistemazione degli stabilimenti balneari, e noi stiamo costruendo un percorso per arrivare ad affrontare l'estate tenendo conto che, al primo posto, ci sono sempre la sicurezza e la salute. Lavoriamo in questa direzione per avere e fornire al più presto le indicazioni precise su distanziamenti e sanificazione».

Spiagge in fermento

Alle prese con prove tecniche di apertura, sono già diverse destinazioni, anche al nord – la zona colpita per prima e più gravemente dall'epidemia – come Veneto, Emilia Romagna e Liguria dove stabilimenti balneari e imprenditori stanno valutando soluzioni possibili, tra cui non mancano proposte stravaganti come quella discussa del modenese Claudio Ferrari che ha ideato i box in plexiglass per la spiaggia: pannelli modulari, a suo dire, arieggiati e in grado di proteggere dai raggi UV”, in cui eventualmente installare un vaporizzatore d'acqua igienizzante con duplice funzione di disinfettare l'aria e rinfrescare chi è all'interno. Se l'idea a qualcuno è piaciuta – l'imprenditore modenese fa sapere che ha

già ricevuto richieste anche dall'estero – ad altri ha fatto storcere un po' il naso. Ad ogni modo, il fermento, nelle spiagge italiane, si è già acceso. In alcuni stabilimenti balneari liguri sono iniziati i lavori di ripristino, a seguito dell'ordinanza firmata dal presidente **Giovanni Toti**, che autorizza “le installazioni e gli allestimenti stagionali necessari per l'apertura degli stabilimenti balneari e la sistemazione delle spiagge con mezzi meccanici, nel rispetto delle prescrizioni...”. In attesa del protocollo del Ministero della Salute in materia, in una recente intervista rilasciata a Rai Uno Mattina, il presidente Unione Gruppi Albergatori del Levante / Federalberghi, **Aldo Werdin** ha annunciato che «sono al via le prove tecniche di distanziamento dei lettini che prevedono uno spazio vuoto di 3 metri e il dimezzamento della capacità complessiva». Si aspettano anche le misure per ristoranti, camere d'hotel e aree comuni, ma sicuramente la voglia di ripartire al più presto è tanta. E a guardare con fiducia al futuro è anche l'assessore regionale al Turismo dell'Emilia Romagna **Andrea Corsini** che sulla sua pagina facebook posta “Tutti dicono che nulla sarà come prima, probabilmente è vero, ma non è detto che sarà peggio di come eravamo. Il mercato farà selezione, la domanda turistica cambierà, il moderno viaggiatore avrà nuove esi-



Darsena Marina di Rimini

genze e valuterà le offerte sulla base di nuovi criteri: qualità e sostenibilità ambientale, affidabilità delle strutture in termini di salubrità, sicurezza sanitaria, dimensione degli spazi, servizi. Questo è il momento di fare scattare una grande reazione, che può portare il turismo verso nuovi e più ambiziosi traguardi". Intanto sono al vaglio proposte innovative di servizi per garantire salubrità, sicurezza sanitaria, sostenibilità ambientale, tra le quali lo steward di spiaggia come punto di riferimento rassicurante per i turisti, i pasti sotto l'ombrellone o in camera d'hotel, oltre che le dovute misure di sanificazione e distanziamento sociale.

Si pensa alla riapertura estiva anche in Sardegna. Ma le regole – fa sapere **Claudio del Giudice**, presidente regionale del Sib – sono tutte da scrivere «Impossibile per l'isola pensare a una soluzione con i box», spiega Del Giudice, «tra l'altro con il vento che abbiamo sarebbe poco adatto e pericoloso per i bagnanti. Ipotesi fantasiose. Qui bisogna pensare a regole comuni. Ma anche alle esigenze delle diverse tipologie di spiaggia. Un conto è il Poetto, un altro è una caletta in Gallura. Serve urgentemente un tavolo tecnico con tutti gli assessorati in qualche modo coinvolti, dai trasporti agli enti locali. Naturalmente con l'assessorato alla Sanità. Bisogna darsi delle norme, non bastano

quelle generali dell'Oms». Pronta a ripartire anche la Costa Smeralda, anche se con la consapevolezza che previsioni realistiche sull'effettiva riapertura non si potranno fare, probabilmente, prima di fine maggio. Positivi comunque l'area manager di Marriott Costa Smeralda, **Franco Mulas**, pronto a riaprire a luglio con tutti e quattro gli alberghi del Gruppo, e **Stefano Lai**, gm di Iti Hotels, che sta pensando a una riapertura parziale degli hotel.

Liguria, Emilia Romagna e Sardegna sono dunque avanti con i lavori ma c'è chi scommette che la prima spiaggia certificata Covid-19 sarà in Veneto. A candidarsi come lido sperimentale per il piano di ripartenza della Regione Veneto è stata infatti l'Isola di Albarella, nei pressi del Delta del Po, dove, ad accogliere i bagnanti, ci sarà un Covid manager, gli accessi saranno limitati e gli spazi per gli ombrelloni arriveranno anche a 40 metri quadrati. Previsti, inoltre, la sanificazione di spiaggia, lettini e camminamenti e l'obbligo di mascherine e ciabattine per gli spostamenti.

Insomma, proprio come il giunco, il sistema turistico ricettivo italiano si piega ma non si spezza, dimostrando grande resilienza e capacità di re inventarsi, prerogative, quest'ultime, indispensabili per riprogrammare il futuro.