



Rilevazione sul "Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi" - NOTE TECNICHE PER LA COMPILAZIONE

1) QUALI SONO GLI OBIETTIVI DELLA RILEVAZIONE?

La rilevazione ha l'obiettivo di raccogliere informazioni **sul numero di arrivi e presenze** dei visitatori presso gli esercizi ricettivi, alberghieri ed extra alberghieri, operativi sul territorio della provincia di Bolzano, **il Paese (per gli stranieri) e la regione (per i visitatori italiani) di residenza**.

2) QUALI SONO GLI ESERCIZI RICETTIVI CHE DEVONO COMUNICARE I DATI?

TUTTI GLI ESERCIZI RICETTIVI, a carattere alberghiero ed extra alberghiero, secondo la vigente normativa nazionale e provinciale in materia, **indipendentemente dalla natura imprenditoriale o meno del servizio offerto**, sono tenuti alla comunicazione dei dati.

Gli esercizi ricettivi sono distinti in **strutture alberghiere** (alberghi, hotel, pensioni, garni e residence) ed **extralberghiere** (affittacamere, affittappartamenti, esercizi agrituristici, rifugi-albergo, rifugi alpini, campeggi, villaggi turistici, case per ferie, ostelli per la gioventù).

A tal riguardo, si fa riferimento alle seguenti leggi provinciali in materia di turismo:

- L.P. 14 dicembre 1988, n. 58, Norme in materia di esercizi pubblici (Artt. 5, 6 e 7, Co. 2)
- L.P. 11 maggio 1995, n. 12, Disciplina dell'affitto di camere ed appartamenti ammobiliati per ferie (Art. 1 compreso Comma 1/bis)
- L.P. 19 settembre 2008, n. 7, Disciplina dell'agriturismo

3) QUALI DATI DEVONO ESSERE COMUNICATI?

È da comunicare il numero relativo a:

- **arrivi**
- **partenze.**

indicando

- per i clienti italiani, la provincia di residenza (provenienza)
- per i clienti stranieri, lo stato estero di residenza (provenienza).

In aggiunta va indicato:

- il numero delle camere
- il numero dei letti

aggiornato al 31 dicembre di ogni anno. Ogni variazione che intercorra nel corso dell'anno va comunicata modificando i relativi dati all'interno del programma TV-Astat.

Il periodo di chiusura per ferie deve essere sempre indicato e aggiornato.

4) PER QUALI CLIENTI DEVONO ESSERE COMUNICATI ARRIVI E PARTENZE?

Al fine di chiarire dettagliatamente quali visitatori debbano essere comunicati o meno, si specifica quanto segue.

In primo luogo, il focus della rilevazione è l'analisi quantitativa del movimento dei visitatori (clienti) presenti negli esercizi ricettivi. Alla base dei criteri che sono individuati vi è la definizione di turismo armonizzata a livello Eurostat ed Istat, i cui concetti principali sono:

visitatore che

- **effettua un viaggio verso una meta principale,**
- **per qualsiasi motivo,** incluso il lavoro, lo svago o un altro motivo personale,
- **al di fuori del proprio ambiente abituale,**
- **per un periodo inferiore all'anno.**

Si tratta di una definizione ampia di turismo che mira a quantificare il flusso e le presenze dei **visitatori**, intesi come **clienti degli esercizi ricettivi**.

Per questo motivo, **VANNO COMUNICATI TUTTI I CLIENTI, indipendentemente dal driver motivazionale** che li ha spinti a soggiornare presso l'esercizio ricettivo, **PRESENTI PRESSO L'ESERCIZIO RICETTIVO**, a condizione che si trovino **FUORI DAL PROPRIO AMBIENTE ABITUALE**.

A riguardo, il concetto di "ambiente abituale" è definito nei seguenti termini: il luogo fisico dove il cliente ha il proprio principale centro d'interesse lavorativo e/o privato. Non viene preso in considerazione il criterio del confine amministrativo per la definizione dell'ambiente abituale. Ciò significa che un cliente che alloggia anche per una sola notte in un esercizio ricettivo operante nello stesso comune dove ha il proprio ambiente abituale è soggetto alla comunicazione statistica, intendendosi come ambiente abituale la propria abitazione e non l'ambito territoriale-amministrativo di riferimento.

Così come era, i **bambini** di ogni età vanno rilevati, a prescindere dall'occupazione o meno di un posto letto così come i clienti che occupano **posti letto aggiuntivi**.

Vanno rilevati i clienti che pernottano, anche nel caso di **arrivo dopo la mezzanotte** (come giorno di arrivo va indicato quello precedente).

Gli arrivi e le presenze dei clienti che soggiornano in un campeggio e che si fermano per più di un mese vanno regolarmente comunicati.

Vanno altresì comunicati gli arrivi e le presenze delle persone che soggiornano nelle strutture di cui all'Art. 7, Co. 2 della L.P. 14 dicembre 1988, n. 58 quando la loro permanenza non è legata agli scopi istituzionali delle stesse strutture.

Esempio: *la persona che frequenta un corso di formazione presso un centro educativo o formativo e che pernotta nella stessa struttura anche dopo la fine del corso. In questo caso vanno comunicate le presenze per i giorni successivi a quello di fine corso.*

5) PER QUALI CLIENTI NON DEVONO ESSERE COMUNICATI ARRIVI E PARTENZE?

Alla luce di quanto sopra, e in linea con le indicazioni ISTAT/EUROSTAT, non sono da comunicare, perché al di fuori dello scopo della rilevazione e non legati al fenomeno turistico, i visitatori che si trovano nei seguenti casi:

- I clienti che **non trascorrono la notte** nell'esercizio ricettivo e si trattengono nella struttura solo per alcune ore. A riguardo è utile precisare che il cliente non deve essere comunicato se il suo arrivo e la sua presenza non comportano l'occupazione della stanza per almeno una notte fino al giorno seguente (indipendentemente dal fatto che poi il cliente abbia lasciato la stanza anticipatamente).

Esempio: *se un cliente effettua il check-in alle ore 15:00 e occupa la stanza fino alle 10:00 del giorno seguente, indipendentemente dal fatto che il cliente si sia trattenuto o meno nella stanza durante la notte, la sua presenza va comunicata. Al contrario, se il cliente vi si ferma per un paio d'ore (per esempio Day-Spa) e, comunque, la stanza non risulta occupata fino al giorno dopo, la sua presenza non va comunicata anche se la presenza del cliente va oltre la mezzanotte.*

- I clienti che soggiornano per un **periodo superiore all'anno** ovvero i clienti che trovano nell'esercizio la propria dimora abituale, indipendentemente dalla residenza anagrafica, per più di un anno. Il criterio temporale per definire l'abitudine dell'ambiente è nei 365 giorni. A riguardo va inoltre considerato che i criteri da applicare sono quelli della

continuità, regolarità e prevalenza: per essere esclusa dalla comunicazione statistica una persona non necessariamente deve essere stata presente 365 giorni in maniera ininterrotta: è sufficiente che la maggior parte del tempo l'abbia trascorsa nell'esercizio ricettivo.

Esempio: si tratta dei clienti la cui presenza nell'esercizio ricettivo supera i 365 giorni. A tal riguardo non è motivo di esclusione dalla comunicazione statistica diverse assenze durante l'anno. In particolare, al fine della non comunicazione non è richiesta una comunicazione continua ed ininterrotta: se il cliente si assenta dall'esercizio per qualche giorno per qualsiasi motivo ma l'esercizio è da considerarsi come il suo nuovo ambiente abituale, lo stesso cliente non va comunicato. Ai fini della comunicazione è utile usare il seguente criterio per l'inserimento dei dati: se l'esercente sa fin da subito che il cliente si fermerà per un periodo superiore ai 365 giorni, la presenza del cliente non deve essere comunicata fin dall'inizio. Diversamente, ogni cliente va comunicato e si può iniziare a non comunicare la sua presenza solo nel momento in cui si ha la certezza che l'esercizio diventerà il suo ambiente abituale (permanenza superiore ai 365 giorni).

- I clienti che si trovano nell'esercizio ricettivo a **causa di stati di emergenza**, dovuti per esempio a calamità naturali che impediscano l'utilizzo della propria abitazione. A riguardo non rientrano in questa casistica i clienti che devono soggiornare presso un esercizio a causa della ristrutturazione della casa/appartamento. In questo caso i clienti devono essere comunicati a meno che la temporanea uscita dalla propria abitazione non sia dovuta ad uno stato di dichiarata inagibilità dello stabile.
- Le persone che lavorano (a qualsiasi titolo e con qualsiasi tipo di contratto) nello stesso esercizio ricettivo, anche se vi dimorano per meno di un anno e nell'esercizio non hanno preso la residenza anagrafica.
- **I clienti dell'esercizio ricettivo che lavorano, a qualsiasi titolo e a prescindere dalla tipologia contrattuale, per un datore di lavoro il cui esercizio lavorativo ha sede nel comune in cui si trova l'esercizio ricettivo.** A tal fine, prevale il criterio dell'ubicazione dell'unità locale d'impresa oppure, in sua assenza, della sede operativa per cui il lavoratore presta effettivo servizio.

Esempio: non va comunicata la presenza di un cliente chiamato da una ditta/famiglia del posto per uno specifico lavoro e che pernotta in un esercizio ubicato nel comune dove ha sede l'unità locale (anche cantiere per esempio) o risiede la famiglia che lo ha richiesto. Va invece comunicata la presenza della stessa tipologia di cliente qualora pernottasse in un esercizio operante in un comune diverso da quello dove ha sede la ditta o risiede la famiglia che lo ha chiamato. Non rientrano in questo ambito di esoneri le presenze dei visitatori per motivi di lavoro (ad esempio rappresentanti di commercio) che saltuariamente soggiornano per lavoro in Alto Adige.

6) QUALI SONO I SOGGETTI COINVOLTI NELLA RILEVAZIONE E QUALI SONO LE RESPONSABILITÀ CHE SI ASSUMONO?

La rilevazione prevede un'organizzazione della raccolta dati a livello territoriale organizzata su diversi livelli e con conseguenti diverse competenze, quali:

- **ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA (ISTAT):** titolare della rilevazione
- **ASTAT: organo intermedio a livello regionale**, co-titolare della rilevazione e responsabile della stessa per la Provincia Autonoma di Bolzano
- **ASSOCIAZIONI TURISTICHE: organo intermedio a livello sub-provinciale.** Il loro ruolo è previsto dalla rete territoriale della rilevazione e, in quanto membri del Sistema statistico provinciale esclusivamente per la presente rilevazione, forniscono assistenza e supporto per la compilazione.
- **LTS:** fornisce assistenza informatica per la trasmissione dei dati per via telematica tramite il software TV-Astat.
- **ESERCIZIO RICETTIVO: unità di rilevazione**, unità presso la quale i dati sono raccolti.

IMPORTANTE: Si ricorda che la collaborazione delle Associazioni Turistiche e di LTS è sancita da apposita convenzione tra le stesse e ASTAT e che le Associazioni Turistiche fanno parte del Sistema statistico provinciale in base alla deliberazione della Giunta Provinciale n. 1453 dd. 29.04.2002. Il trattamento dei dati raccolti è pertanto effettuato nel rispetto della normativa sulla tutela del segreto statistico.

7) COME VENGONO RACCOLTI E INVIATI I DATI?

Tutti gli esercizi ricettivi sono tenuti a comunicare, **per via telematica**, i dati statistici all'ASTAT.

A tal fine tutti gli esercizi ricettivi hanno la possibilità di richiedere gratuitamente all'Associazione turistica l'accesso all'applicativo di immissione dati on-line denominato "TV-ASTAT Tic-Web".

Gli esercizi che usano software gestionali inviano i propri dati direttamente su TV-ASTAT usando la funzione per questo predisposta dalla propria software house.

8) QUALI SONO LE SCADENZE?

Tutti gli esercizi ricettivi comunicano arrivi e presenze dei propri clienti e, **entro il giorno 3 del mese successivo a quello di riferimento** (3 febbraio per i dati di gennaio per esempio), provvedono a "chiudere" il mese.

L'Associazione turistica deve provvedere al monitoraggio costante della rilevazione e trasmettere i dati, eventualmente anche provvisori, all'ASTAT **entro il 15° giorno del mese successivo a quello di riferimento per la rilevazione** (esempio: i dati di gennaio devono essere comunicati entro il 15 febbraio).

In questo modo è possibile rispondere alle diverse esigenze conoscitive con uno scarto temporale minore rispetto al passato.

9) QUAL È LA NORMATIVA DA RISPETTARE?

I dati raccolti nell'ambito della rilevazione del movimento dei clienti negli esercizi ricettivi sono tutelati dal segreto statistico (art. 9 del Decreto Legislativo n. 322/89) e sottoposti alla normativa in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo n. 196/03 e successive modifiche e integrazioni).

L'indagine sul movimento dei clienti negli esercizi ricettivi rientra tra le rilevazioni di interesse pubblico inserite nel Programma statistico nazionale.

È fatto obbligo alle amministrazioni, enti ed organismi pubblici, nonché ai soggetti privati di fornire tutti i dati e le notizie richieste dai modelli di rilevazione.

I dati non possono essere esternati o comunicati se non in forma aggregata e secondo modalità che non rendano identificabili gli interessati. In particolare, per prevenire il rischio di identificazione, si adotta la "regola della soglia" nella comunicazione e diffusione dei dati. Tale norma tecnica stabilisce che i dati devono essere aggregati considerando **almeno 3 esercizi ricettivi** insieme.

9a) Uso dei dati esclusivamente a fini statistici

I dati raccolti nell'ambito della rilevazione "Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi" possono essere usati esclusivamente a fini statistici e di ricerca scientifica. È pertanto severamente vietato qualsiasi altro utilizzo che esuli dalla natura statistica del loro utilizzo. A tal riguardo, in concomitanza con l'entrata in vigore **dell'imposta di soggiorno** e il conseguente obbligo di comunicazione, ASTAT sottolinea quanto segue: dal momento che gli esercizi utilizzano un unico strumento (Tic-Web) per la comunicazione dei dati - assolvendo così contemporaneamente all'obbligo della fornitura di dati per finalità diverse (statistica e amministrativa) - è importante sottolineare che la comunicazione unica non comporta e non può comportare alcun collegamento e controllo tra i dati inviati. I dati comunicati per la rilevazione ASTAT, ai sensi dell'art. 9 del decreto legislativo n. 322/1989, dell'art. 105, co. 1 e 2 del decreto legislativo n. 196/2003, art. 8 allegato 3 del d. lgs. 196/2003 "Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali a scopi statistici e di ricerca scientifica nell'ambito del Sistema statistico nazionale", art. 4 della Direttiva n. 9/Comstat "Criteri e modalità per la comunicazione dei dati personali nell'ambito del Sistema statistico nazionale", verranno utilizzati esclusivamente a fini statistici e non potranno essere assolutamente comunicati a esterni o utilizzati per altri scopi, né da parte di ASTAT, LTS e Associazioni Turistiche.

9b) Ulteriori adempimenti da rispettare

Ogni Associazione turistica deve individuare un incaricato, al quale è affidata l'attività di carattere statistico svolta dall'Associazione stessa. Detto incaricato dovrà operare nel rispetto delle normative specifiche (si vedano: Delibera della Giunta Provinciale n. 1453/02, Legge Provinciale n. 12/96, Decreto Legislativo n. 322/89 e Decreto Legislativo n. 196/03). Le Associazioni turistiche devono comunicare all'ASTAT il nominativo della persona prescelta utilizzando il modulo scaricabile all'indirizzo (<http://www.provincia.bz.it/astat/it/rilevazioni/1180.asp>).

All'ASTAT va notificata altresì ogni modifica che si dovesse verificare nel corso dell'anno.

10) A CHI RIVOLGERSI PER ULTERIORI INFORMAZIONI?

Per eventuali chiarimenti e comunicazioni sulla rilevazione si prega di contattare la signora Irene Mahlknecht al numero telefonico 0471 418456, la dott.ssa Esther Santifaller al numero 0471-418457 oppure di scrivere all'indirizzo di posta elettronica astat.tur@provincia.bz.it. Si ricorda che la modulistica, la guida alla compilazione e la documentazione inerente la rilevazione sono disponibili sul sito Internet dell'ASTAT (www.provincia.bz.it/astat, elenco rilevazioni, turismo).