

## Panel Passeggeri

***A cura di Francesco di Cesare, Presidente di Risposte Turismo***

**Sono intervenuti:** Gabriele Baroni (Costa Crociere), Raffaella Del Prete (GM Italian Ports, Global Ports Holding), Ana Karina Santini, (Royal Caribbean)

La crocieristica continua a crescere, nel mondo così come nel Mediterraneo e in Italia. Dopo il periodo pandemico l'industria è stata capace di reagire e di spostare in alto l'asticella del traffico gestito, che in termini di movimentazioni passeggeri in Italia ha superato la soglia dei 13 milioni nel 2023, quelli dei 14 milioni nel 2024 e supererà quella dei 15 milioni entro la fine dell'anno. Un percorso di crescita che è stato accompagnato e sostenuto dal lavoro delle società di gestione dei terminal, che hanno investito e si sono ammodernate per poter dare risposte convincenti alle compagnie e alle loro navi, oggi molto più diversificate del passato, ma certamente, alcune, anche molto più grandi.

Società terminaliste che sono caratterizzate da compagini societarie differenti, e nelle quali, ad esempio, figurano sempre di più le compagnie di crociera. Nei 30 porti italiani con più traffico crocieristico, operano 15 società terminaliste con all'interno una o più compagnie, con le altre 15 che ne sono prive. Una parità che non corrisponde però al traffico gestito, con una forbice intorno all'86% vs 14% a vantaggio dei porti con società di gestione in cui figurano le compagnie.

Ma per quale ragione una compagnia sceglie di investire per entrare nella gestione di un terminal crocieristico, finendo col fare un lavoro diverso da quello di partenza? La principale ragione, emersa durante il panel, sta nel voler garantire la migliore esperienza possibile ai propri clienti, non solo a bordo della nave o durante le escursioni, ma anche nei momenti in cui ci si sposta per imbarcarsi e sbarcare e, di conseguenza, si transita nei porti e se ne usano le facilities. Una sfida, quella del garantire una comoda fruizione da parte dei passeggeri, che vede protagonisti anche i « pure player » di gestione di terminal passeggeri, che hanno certamente come clienti le compagnie di navigazione ma come fruitori finali, e dunque come riferimenti fondamentali per giudicare il proprio lavoro, i passeggeri. Ed assieme ai passeggeri arriva l'intera destinazione ad occupare uno spazio fondamentale nel *decision set* delle compagnie, che quando decidono dove scalare analizzano senz'altro il porto e il terminal, ma estendono la valutazione all'intero territorio, agli amministratori, agli operatori, alla comunità locale agli stakeholder tutti. Ecco che valutazioni rispetto ai collegamenti, e quindi le infrastrutture, alla crescita, in particolare declinata rispetto al capitale umano, alla comunicazione dialogo e condivisione di obiettivi criticità ed opportunità, diventano parte essenziale dei processi di analisi e selezione degli itinerari.

Ma una industria che cresce ha bisogno di un supporto forte da parte delle Autorità di governo del Paese. Ed allora gli operatori protagonisti del panel hanno consegnato un pacchetto di

richieste, poche ma molto chiare, a chi può ascoltarle e auspicabilmente soddisfarle. Indicazioni chiare nel processo di transizione energetica. Sburocratizzazione e velocità di risposta. Dragaggi come prioritari tra gli interventi infrastrutturali. È emerso come al di là di una chiara e condivisa volontà di procedere nel percorso di transizione energetica, manchino ancora delle linee guida relativamente alle soluzioni da adottare, così come sarebbe auspicabile dare continuità ai sostegni arrivati grazie al PNRR per consentire ai porti italiani di dare risposte conseguenti alle scelte delle compagnie che già hanno adeguato le proprie navi a soluzioni innovative ed alternative di alimentazione. La velocità di risposta, la stabilità di regole, la prospettiva di lungo periodo appaiono altri requisiti fondamentali per consentire agli operatori di investire e di farlo con prospettive di lungo periodo. Da ultimo, un tema che accompagna da sempre l'industria navale, e quella crocieristica, è legato al dragaggio dei fondali, che non riesce (non è questione di qualche anno ma di decenni) ad adeguarsi alle richieste ed alla velocità del mercato, e continua a rappresentare un vincolo particolarmente penalizzante e che rischia di bruciare un credito enorme che gli armatori, e i loro clienti, internazionali assegnano all'Italia come destinazione turistica di eccellenza.