A large blue and white cruise ship is docked in the foreground, with its hull and upper decks visible. The ship's name "SILJA STAR" is partially visible on the hull. In the background, the Helsinki Cathedral, a white neoclassical building with a large green dome and several smaller domes, stands prominently. The scene is set in a harbor with other smaller boats and buildings along the waterfront under a clear blue sky.

CODICE  
ESPO  
DI BUONE  
PRATICHE  
PER I PORTI  
PASSEGGERI

# Indice

Premessa • 4

## INTRODUZIONE

Obiettivo e struttura del Codice • 9

Caratteristiche Principali del settore • 11

*I player* • 14

## IL CODICE DI BUONE PRATICHE

Relazione porto-città • 19

Infrastrutture • 25

Cooperazione • 29

Relazione con le linee crociere e traghetti • 33

Security • 37

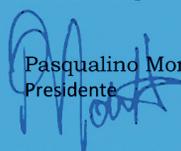
Le organizzazioni nel Network • 41

Appendice: Definizioni importanti • 42



Come già fatto in precedenza per altri lavori di ESPO – European Sea Ports Organization – Assoporti ha tradotto il report “Codice ESPO di buone pratiche per i porti passeggeri” per contribuire, in coerenza con gli scopi statutari, alla migliore e più capillare conoscenza della portualità e della funzione essenziale degli scali marittimi nonché per offrire spunti al confronto a quanti, per i più diversi motivi, sono interessati al tema della portualità.

Doverosamente il più sentito ringraziamento è rivolto a Isabelle Ryckbost, Segretario Generale di ESPO, che ha autorizzato la traduzione del rapporto; alla Dr.ssa Tiziana Murgia, collaboratrice dell’Associazione, che ha personalmente curato la traduzione e al nostro Segretario Generale che ha voluto questo lavoro.

  
Pasqualino Monti  
Presidente

## Il Network dei Porti Passeggeri

Unitamente ai 3,8 miliardi di tonnellate di merci che transitano nei porti europei ogni anno, ci sono più di 400 milioni di persone, che transitano sia sui traghetti che sulle navi crociera, passando dai porti europei. Per tale motivo, nel 2010, ESPO ha deciso di creare un comitato passeggeri dedicato al monitoraggio delle iniziative politiche che sono d'interesse per i porti europei con traffico crociera e traghetti.

Considerata la rapida crescita del mercato crocieristico, nonché l'aumento del numero di porti europei che accolgono navi crociera, ESPO ha deciso di rafforzare il network passeggeri.

Il 17 settembre 2014, ESPO ha sottoscritto un accordo di cooperazione strategica con diverse organizzazioni che rappresentano i porti crociera: Cruise Baltic, Cruise Europe, Cruise Norway, MedCruise e Cruise Britain, che ha aderito qualche mese dopo.

L'obiettivo dell'accordo è quello di rafforzare la posizione di ESPO quale portavoce delle Autorità Portuali con traffico traghetti e crociera nei confronti delle istituzioni europee.

Inoltre, il Network dovrebbe essere altresì considerato una piattaforma nella quale conoscenze e competenze tra professionisti dei porti vengono condivise nell'ottica del miglioramento della performance dei porti traghetti e crociera.

Il Network che è scaturito da questo accordo si riunisce regolarmente.

Questo codice di buone pratiche dovrebbe essere considerato come una prima iniziativa dal basso verso l'alto che è stata sviluppata dal Network.

# Premessa

*di Santiago Garcia-Milà,  
Presidente di ESPO*

Ogni anno, oltre 400 milioni di passeggeri imbarcano e sbarcano nei porti europei. Molte persone passano da un porto per andare al lavoro, per incontrare le proprie famiglie e i propri amici, oppure per “connettersi” al continente. Per molti altri, il porto significa l’inizio di una vacanza, l’arrivo e la scoperta di una destinazione piacevole, una parte essenziale della loro esperienza di viaggio.

Evidentemente non è possibile per le Autorità Portuali focalizzarsi soltanto sulla merce che transita nei loro porti.

Per tanto tempo, ESPO si è concentrata quasi esclusivamente su problematiche relative alle merci. Ciò è cambiato quando, nel 2010, ESPO ha deciso di istituire un comitato passeggeri. All’interno di questo comitato, i primi passi sono stati fatti al fine di riunire le Autorità Portuali europee che operano nel settore del traffico passeggeri.

Con la creazione del Network Passeggeri nel mese di settembre 2014, ESPO ha fatto significativi passi in avanti quale portatore degli interessi delle Autorità Portuali che trattano il traffico passeggeri in Europa. Ma c’è anche altro. Nell’unire il comitato passeggeri e le diverse organizzazioni regionali del traffico crociere in un unico network, ESPO sta raccogliendo i professionisti attivi dei porti e le loro associazioni al fine di trovare metodi di risposta in maniera costruttiva alle sfide comuni che i porti con traffico traghetti e crociere stanno affrontando.

Insieme mirano al miglioramento della qualità del loro lavoro in maniera proattiva.

Per me è un immenso piacere presentare questo Codice di Buone Pratiche per i porti passeggeri, che è la prima pubblicazione del network. Dovrebbe essere visto come una motivazione per i porti che già applicano queste buone pratiche a continuare con i propri sforzi. Sarà d’ispirazione per gli altri a fare ancora di più. Dovrebbe essere anche visto come un documento attivo. Alcuni esempi di buone pratiche che illustrano le tante attività descritte nel codice sono presenti sul nostro sito.

Sono grato ai membri ESPO che lavorano attivamente sulle tematiche relative al traffico passeggeri nonché a tutte le organizzazioni crociere coinvolte, Cruise Baltic, Cruise Britain, Cruise Europe, MedCruise e Cruise Norway, per i loro sforzi e per i contributi nella predisposizione del codice. I ringraziamenti vanno anche al segretariato di ESPO per il lavoro editoriale.

I porti in Europa sono molto diversi, ma fanno tutti parte di un network. Certamente, nelle attività connesse al traffico passeggeri, la qualità e la performance in un porto saranno vantaggiose se i porti connessi stanno facendo simili sforzi. Mi auspico di continuare a lavorare insieme per garantire un’attività di successo per tutti i porti passeggeri!

*di Stavros Hatzakos,  
Presidente del Network Passeggeri*

E' un grande privilegio per me essere stato investito della presidenza di un comitato per una seconda volta, questa volta il Network Passeggeri.

E' stato altresì una grande sfida poter aprire questo dialogo per conto di ESPO, non soltanto con i nostri porti membri, ma anche, per la prima volta, con tutte le differenti associazioni del settore dei porti crociera. Tutte queste organizzazioni hanno lavorato in un ambiente ricco di competenze e sono riuscite negli anni a implementare tutte le regole e i regolamenti dei passeggeri in modo da trasformare i porti tradizionali in porti con traffici traghetto e crociera, applicando le misure di security secondo le previsioni del Codice ISPS. Nel farlo, i porti hanno garantito ambienti sicuri per i passeggeri che viaggiano per affari o per piacere. Ciò rappresenta una buona base da seguire per altri.

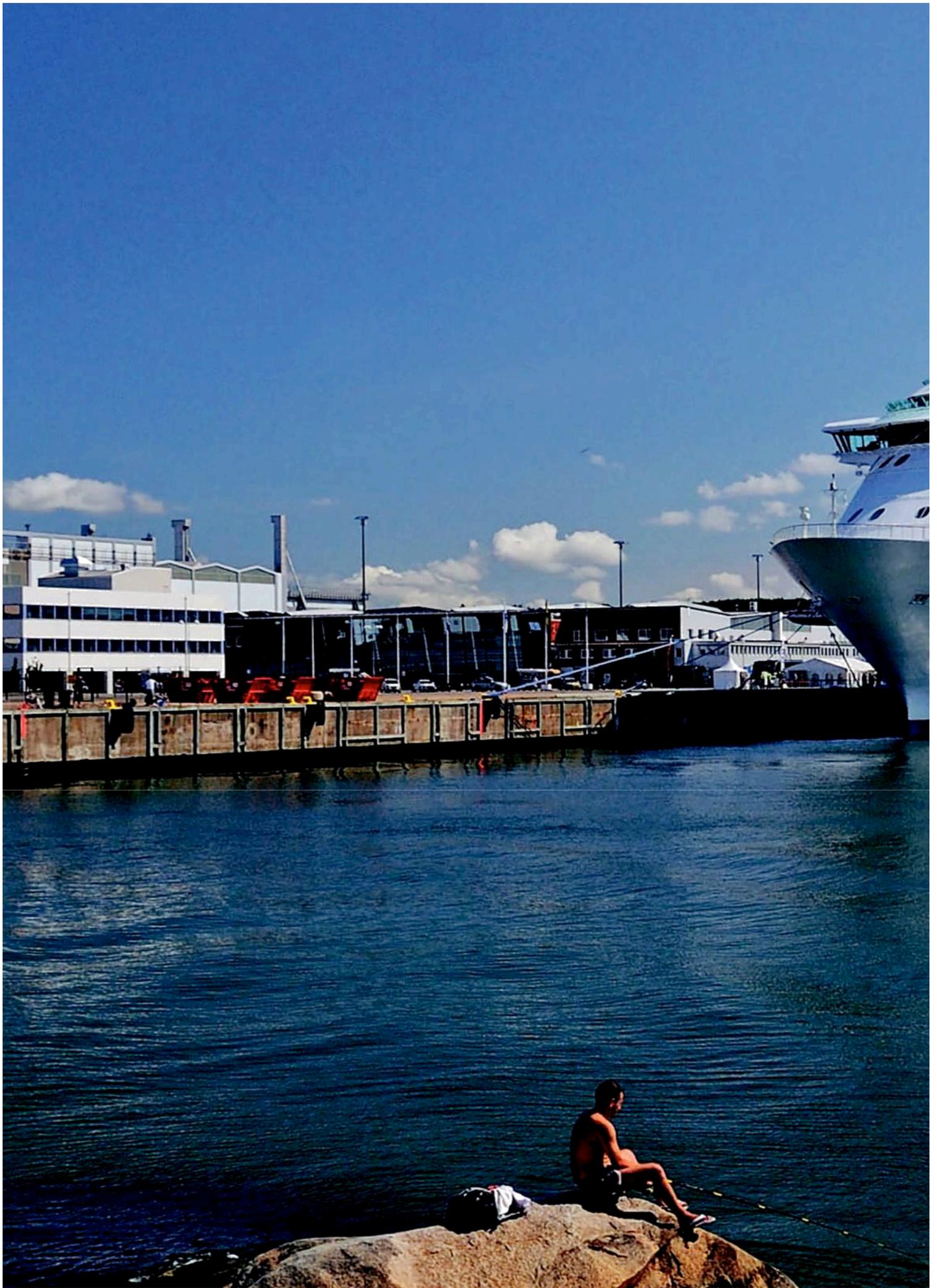
Nell'istituire il Network, raccogliendo le associazioni dei porti crociera sotto l'unico ombrello insieme ai membri ESPO che hanno traffico passeggeri, ESPO ha creato una piattaforma per discutere le varie sfide che stanno affrontando i porti.

Questa piattaforma aiuterà a dimostrare quanto contribuisca il settore crociera e traghetti all'economia locale e regionale nonché al settore turismo in Europa. Questo codice è un primo approccio e come tradizione in ESPO, proseguirà con ulteriori attività e idee innovative in futuro.

Vorrei anche ringraziare la Commissione Europea che ha mostrato interesse nel settore crociera con l'istituzione del Dialogo Pan-Europeo sulle Crociere nel 2015. Ci auspichiamo di poter fare affidamento sul loro supporto. Inoltre, questo Codice dovrebbe essere visto come un passo importante verso il miglioramento della cooperazione nel settore traghetti e crociera.

# INTRODUZIONE







# Obiettivi e struttura del Codice

A gennaio del 2015, è stato lanciato un questionario destinato ai porti passeggeri all'interno del Network Passeggeri europeo.

Il questionario mirava principalmente all'identificazione delle maggiori sfide che stanno affrontando i porti passeggeri europei. In totale, 119 porti passeggeri situati in 24 diversi paesi europei hanno risposto al questionario. ESPO ha predisposto una serie di diciannove sfide differenti, di cui ai porti è stato chiesto di individuare le cinque più significative per il loro porto.

Sulla base del risultato di questo, ESPO ha identificato le cinque sfide per i porti passeggeri in Europa: la relazione porto-città, le infrastrutture, la cooperazione, le relazioni con le linee crociera e traghetti e la security.

Di conseguenza, sulla base di queste sfide, sono stati creati cinque sottogruppi tematici, con la partecipazione di rappresentanti delle Autorità Portuali e delle Associazioni da tutta Europa. In ciascun sottogruppo sono stati rappresentati, sia il segmento crociera che quello traghetti. I sottogruppi di lavoro hanno predisposto dei documenti riguardanti gli argomenti affidati. Il segretariato di ESPO ha, successivamente, compilato e editato quei contributi che hanno consentito la pubblicazione del presente Codice di Buone Pratiche.

## OBIETTIVO

Il presente codice ha le seguenti finalità:

- Definire le sfide comuni che sta affrontando il settore del traffico passeggeri;
- Identificare le buone pratiche per fornire risposte per ogni sfida;
- Condividere le buone pratiche con tutti gli interessati coinvolti nel settore passeggeri ;
- Informare coloro che si occupano delle politiche portuali nonché il pubblico in generale relativamente alle caratteristiche, le sfide e le iniziative intraprese dalle Autorità Portuali europee per affrontare le principali criticità ;
- Rafforzare il network delle Autorità Portuali europee al fine di rafforzarne la performance e la voce.

## STRUTTURA

La struttura del Codice segue le cinque sfide principali identificate sulla base del questionario sui porti passeggeri. Le buone pratiche e le raccomandazioni di questo codice debbono essere viste unitamente all'inventario di buoni esempi e pratiche presenti sul sito di ESPO.

L'inventario sarà aggiornato continuamente e trasformerà il Codice in un documento attivo.



# Caratteristiche principali del settore

## IMPORTANZA DEL SETTORE: OLTRE LE STATISTICHE

Nel 2014, il numero totale dei passeggeri imbarcati e sbarcati nei porti europei è stato stimato essere 402 milioni.

La maggioranza di questi erano passeggeri traghetto. L'Eurostat ha stimato un totale di passeggeri dei porti traghetti imbarcati e sbarcati nel numero di 390 milioni.<sup>1</sup>

Tuttavia, è da notare che, per quanto concerne i crocieristi, i numeri stimati da Eurostat potrebbero essere fuorvianti dal punto di vista dei porti. I crocieristi calcolati nelle statistiche di Eurostat si riferiscono al numero imbarcati e sbarcati ogni anno su una crociera in un porto di destinazione. I passeggeri imbarcati e sbarcati di conseguenza nei porti di transito non sono rappresentati in queste statistiche, anche se gli stessi creano reddito per i porti di transito nonché valore aggiunto per la città e la regione del porto di transito.

Se le statistiche contassero tutti i movimenti passeggeri, o le cosiddette "visite dei passeggeri in transito", allo stesso modo in cui sono calcolate le movimentazioni delle merci nei porti, il numero effettivo del traffico crocieristico sarebbe considerevolmente più elevato. Per dare un'indicazione di massima, i porti crociera che partecipano al Network Passeggeri registrano oltre 45 milioni di crocieristi ogni anno.

Secondo uno studio commissionato dal Parlamento Europeo relativo al settore traghetti<sup>2</sup>, il traffico traghetti in Europa è principalmente localizzato

nel Baltico, nel Mare del Nord e nelle regioni del Mediterraneo. La Regione del Mediterraneo ha la quota più alta di passeggeri, mentre il Baltico ha la quota più alta di veicoli (cioè autovetture, autobus e semirimorchi).

In relazione al numero totale di rotte utilizzate, tutte tre le aree sono rimaste abbastanza stabili negli ultimi anni. In generale, occorre considerare che la performance generale del traffico traghetti è in linea con la situazione economica delle aree coinvolte.

Il settore delle crociere in Europa è un'industria vivace. Dal 1990, il settore ha vissuto una crescita continua in tutto il mondo, anche se tale crescita è stata meno spettacolare a partire dal 2013.

Secondo la Cruise Lines International Association (CLIA)<sup>3</sup>, i porti italiani sono i leader in Europa quando si tratta di imbarchi di crocieristi. I principali porti di destinazione sono Venezia, Civitavecchia, Savona e Genova. I porti spagnoli sono in seconda posizione con Barcellona e Palma quali principali porti d'imbarco. Il Regno Unito ha il terzo posto con Southampton, Harwich e Dover quali principali porti d'imbarco della Gran Bretagna.

I paesi del Mediterraneo hanno il maggior numero di passeggeri. Tra tutti i paesi europei, i porti italiani hanno il maggior numero di crocieristi. Le principali destinazioni di questi crocieristi sono: Civitavecchia, Venezia e Napoli. I porti spagnoli (incluso le Isole Canarie) sono al secondo posto. La Grecia deve essere considerata la terza destinazione più popolare in Europa, con il Pireo, Santorini, Mykonos, Corfu e Katakolon quali porti leader del settore. Il quarto e quinto posto tra i porti di destinazione si trovano in Norvegia e in Francia. Nel 2014, la Norvegia è stata la destinazione leader nel Nord Europa e la quarta destinazione più popolare in tutta Europa. Bergen, Geirangerfjord, Oslo e Stavanger sono le destinazioni più popolari. La Francia è al quinto posto con Marsiglia, i porti della Costa Azzurra e Le Havre.

L'industria del traffico crociera in Europa è guidata principalmente dalle destinazioni. Le linee di navigazione pianificano le loro rotte in funzione delle destinazioni turistiche più affascinanti.

Di conseguenza, i principali porti crociera in Europa sono spesso considerate "tappe obbligate" o destinazioni "da vedere". Gli altri porti possono diventare più attraenti grazie alla posizione strategica in un'area o alla loro accessibilità tramite aeroporti ben connessi.

1. Dal 2016, ESPO raccoglierà dati più precisi relativamente al numero di crocieristi (sia destinazione che transito) e al numero di passeggeri traghetto nei porti dell'UE attraverso il sistema ESPO *Rapid exchange system*. Ulteriori informazioni possono essere reperite sul sito: <http://www.espo.be/fact-and-figures>

2. European Parliament, Research for TRAN Committee – The EU Maritime Transport System: Focus on Ferries, Policy Department B: Structural and Cohesion Policies, Brussels, 2016, pp. 18 – 19

3. Cruise Lines International Association (Europe), The Cruise Industry : Contribution to the Economies of Europe, 2015 Edition, pp. 6 – 12

## I PORTI PASSEGGERI SONO ESSENZIALI PER IL TURISMO EUROPEO

Il turismo costiero e marittimo è l'attività marittima principale in Europa e impiega quasi 3,2 milioni di persone, generando un totale di 183 miliardi di euro di valore aggiunto e rappresenta più di un terzo dell'economia marittima globale.<sup>4</sup> Il traffico marittimo passeggeri (crociera e traghetti) è un aspetto importante del turismo europeo. Una nave passeggeri sostiene costi relativi ai diritti marittimi, le tariffe di movimentazione, i servizi e le forniture, ma, allo stesso tempo porta grandi gruppi di persone nell'area intorno al porto verso le mete culturali e storiche.

I porti con traffici passeggeri, tuttavia, soddisfano differenti necessità. Il traffico delle navi traghetto rappresenta un aspetto cruciale del turismo in diversi paesi. I porti con traffici da nave traghetto sono ingressi – talvolta l'unico – alle numerose isole turistiche.

L'obiettivo principale del turista è quello di raggiungere la destinazione al più presto possibile. Le ferie stanno diventando sempre più brevi e economiche e non vi è abbastanza tempo (e denaro) per prolungare la permanenza in porto dei passeggeri. Le linee traghetto cercano di rendere il viaggio il più confortevole possibile e la qualità delle navi sta migliorando con l'obiettivo di aumentare le spese dei passeggeri a bordo. I porti con traffici da nave traghetto debbono offrire un modo semplice e economico per l'imbarco (e per lo sbarco) e debbono essere connessi alle autostrade. Ci sono molti porti in competizione nel campo del traffico traghetti e la logistica è la chiave per vincere la competizione. **Il turismo da nave crociera ha un impatto significativo sull'economia europea.** Secondo i dati di CLIA, nel 2014, il 31% della capacità totale delle navi crociera è stata impiegata nelle destinazioni europee. I passeggeri (e l'equipaggio) hanno speso 3,64 miliardi nel 2014, incluse le spese sostenute per alcune escursioni a terra, permanenza negli alberghi prima e dopo l'imbarco, viaggi aerei e altri beni acquistati nei porti d'imbarco e nei porti di destinazione. I numeri di CLIA hanno anche mostrato che, in media, ogni crocierista spende 81 euro nella città portuale d'imbarco e altri 62 euro in ogni scalo lungo l'itinerario.

4. [ec.europa.eu/maritimeaffairs/policy/coastal\\_tourism/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/maritimeaffairs/policy/coastal_tourism/index_en.htm)

## IL VALORE DI COLORO CHE RIPETONO UN VIAGGIO

Gli affari connessi a coloro che ripetono un viaggio è particolarmente alto. In Norvegia, ad esempio, si stima che il 17% dei crocieristi ha visitato un'altra volta la regione precedentemente visitata durante una crociera.<sup>5</sup> Anche nel segmento dei passeggeri che viaggiano nei traghetti vi è un valore connesso a coloro che ripetono un'esperienza qualora i passeggeri nell'attraversare una città portuale verso una destinazione, scoprono la loro "prossima meta di vacanza".

5. [www.toi.no/getfile.php?mmfileid=23584](http://www.toi.no/getfile.php?mmfileid=23584)



## IL TRAFFICO DA NAVE TRAGHETTO E' VARIO

Il traffico da nave traghetto è molto vario. Mezzi che trasportano merci vengono caricati sulle stesse navi dei passeggeri e dei veicoli che trasportano persone, e dei pullman. La diversità dei passeggeri obbliga i porti a diversificare le condizioni di sistemazione e di servizio a bordo. I regolamenti che si applicano per l'accesso e il controllo dei mezzi che trasportano merci sono diversi rispetto ai regolamenti per i passeggeri singoli e per i pullman. Tutto ciò implica complessità nell'accesso e nella flessibilità delle autorità al fine di assicurare un flusso portuale e un buono standard di servizio.

Inoltre, alcuni traghetti stanno assumendo sempre di più le caratteristiche delle navi crociera. Questi traghetti, anche chiamati mini-crociere, includono un soggiorno e pongono l'accento sul confort invece di porsi come mezzo di trasporto funzionale.

## LINEE TRAGHETTO COME FATTORE DI INTEGRAZIONE

In alcuni casi, le connessioni traghetto sono linee che a tutti gli effetti connettono aree remote e isole al continente e alle aree economiche e di sviluppo industriale. Poiché i traghetti sono mezzi di connessione a basso costo, sia per le merci che per le persone, e offrono l'opportunità di attraversare le frontiere intra-europee, essi possono quindi essere considerati importanti per la coesione e l'integrazione europea.

## “LA MERCE NON PARLA, I PASSEGGERI SI”

I consumatori finali probabilmente non hanno mai visitato il porto attraverso il quale la merce è stata importata. Per i passeggeri questo è diverso in quanto essi vivono l'esperienza del porto. Pertanto, porti con traffici da nave traghetto o nave crociera (anche se indirettamente) sono molto più coinvolti nelle relazioni con le persone, mentre il porto con traffici merce ha relazioni con gli utilizzatori del porto. Sia l'elemento umano che il fatto di “vedere e sentire” un porto assumono un ruolo molto più centrale nei porti passeggeri rispetto ai porti merce. La soddisfazione dei clienti è centrale e ha una forte influenza sulla lealtà delle linee di navigazione..

## IL SUCCESSO DEL PORTO SPESSO DIPENDE DA FATTORI ESTERNI

Anche se il turismo crocieristico è un segmento di attività in crescita, l'industria delle crociera non deve mai essere data per scontata. Molto spesso l'andamento dei porti crociera viene influenzato da fattori che sono fuori dalla sfera di competenza dell'Autorità Portuale. Le navi crociera sono un bene mobile. Nonostante anche grandi investimenti per le infrastrutture portuali, la destinazione rimane il driver principale nella decisione di acquisto di una crociera da parte del passeggero. Ugualmente, una situazione geopolitica in mutazione può avere un forte impatto sull'industria delle crociere. I crocieristi cercano una vacanza di relax. Qualunque evento o circostanza che possa disturbare questo è da evitare.

Anche il traffico da nave traghetto può essere influenzato da fattori esterni. La performance dell'industria traghetto è stata influenzata negli ultimi decenni dall'abolizione del regime del duty free marittimo, la competizione dei voli *low-cost* e l'introduzione delle connessioni fisse (come il tunnel del Canale della Manica o la connessione Oresund tra Danimarca e Svezia).<sup>6</sup>

## PASSEGGERI CHE VIAGGIANO VIA MARE PER LA PRIMA VOLTA

Se alcuni porti sono attivi nel settore passeggeri da tempo, altri si sono affacciati al settore da poco e la vedono come sfida nuova. Questo è il caso per alcuni porti con traffici traghetto ma lo è certamente per i porti crociera. Alcuni importanti porti merce sono diventati porti crociera negli ultimi anni. L'Autorità Portuale a questo punto ha la sfida di dover affrontare diverse richieste sia dai passeggeri che dal segmento traffico merci.

## STAGIONALITA'

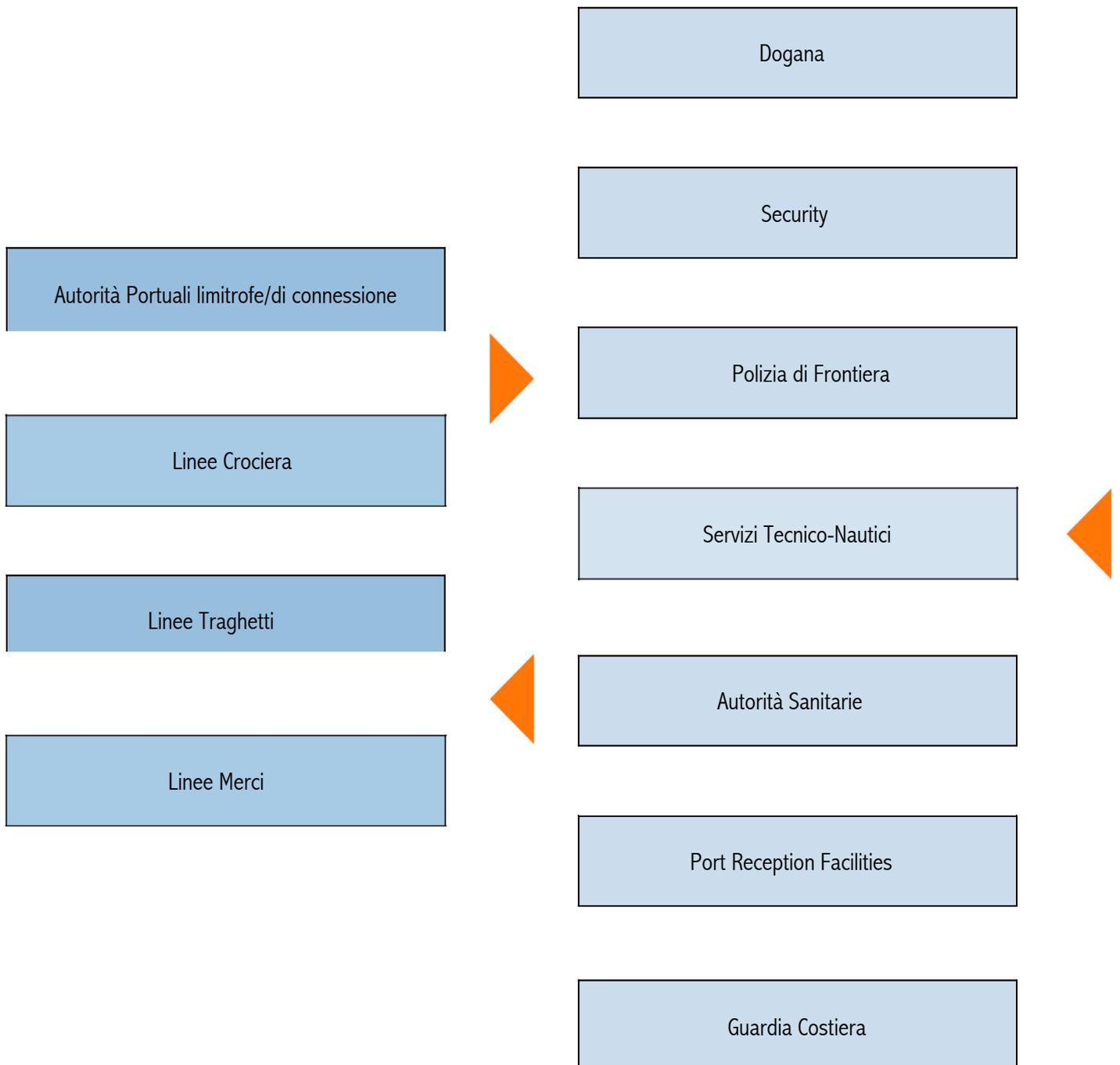
Il carattere di stagionalità del settore passeggeri dipende in gran parte dalla posizione geografica e dalle tendenze meteorologiche. Il Nord Europa sarà più soggetto alle stagioni rispetto al Sud. Il meteo ha effetti sul traffico traghetti in misura minore ma, in certe aree, il traffico da navi traghetto subisce ritardi e anche interruzioni a causa delle condizioni meteo.

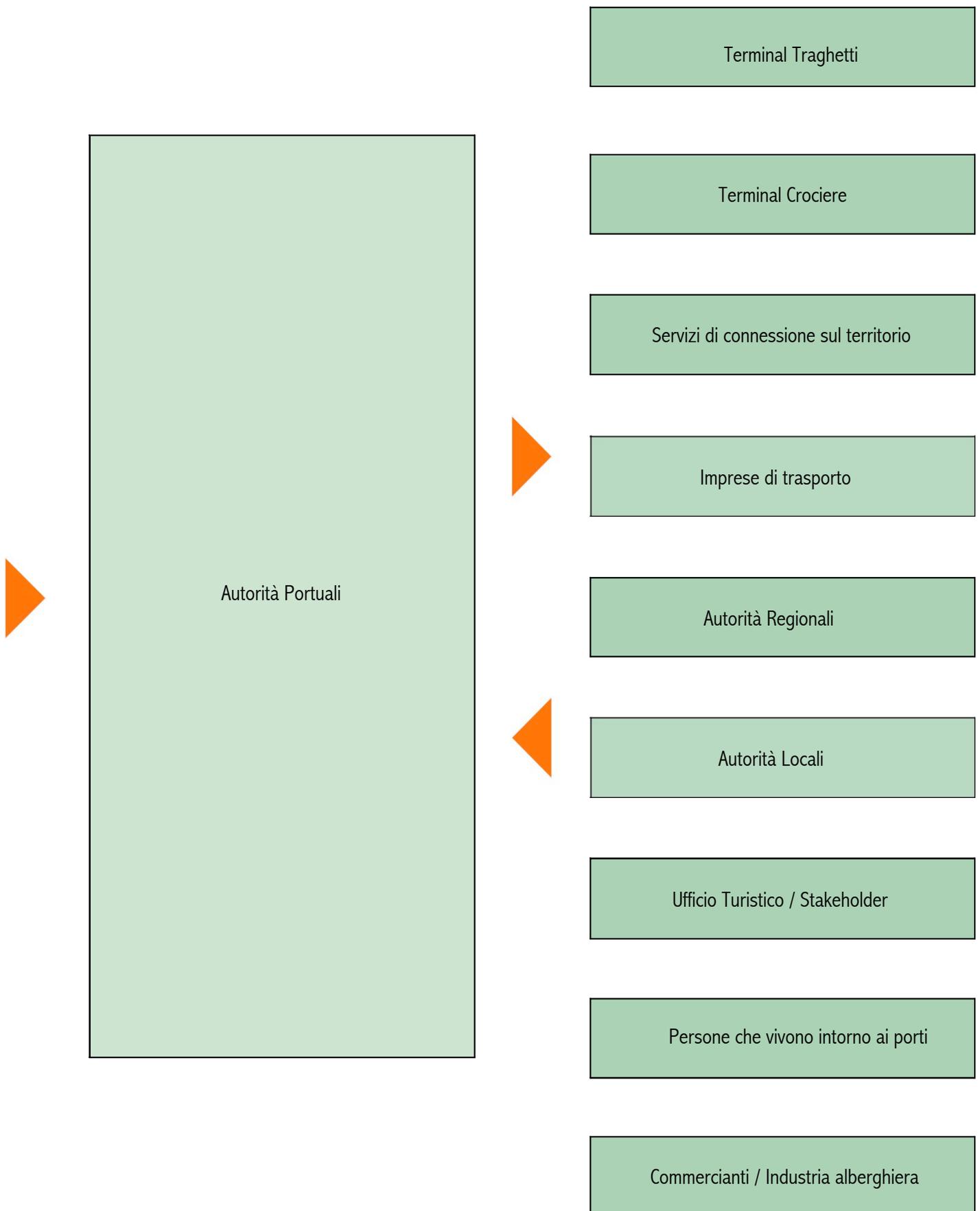
In ogni caso, un periodo festivo sarà soggetto a picchi di traffici.

La stagionalità rappresenta una sfida in termini di infrastrutture, servizi e pressione sulle persone che vivono intorno alle aree portuali oltre che per tutte le attività che dipendono dall'operatività portuale.

6. European Parliament, Research for TRAN Committee – The EU Maritime Transport System: Focus on Ferries, Policy Department B: Structural and Cohesion Policies, Brussels, 2016, p. 18

# I Player





# IL CODICE DI BUONE PRATICHE







# Relazione porto-città

## *Accorciare le distanze*

La maggior parte dei porti in Europa sono porti urbani. Si trovano dentro o molto vicino ad agglomerati urbani e molto popolati.

In considerazione del fatto che le vie marittime sono state storicamente le prime vie utilizzate per il trasporto delle merci, le città si sono tradizionalmente sviluppate intorno alle aree portuali.

L'attività portuale era una parte integrante della vita quotidiana dentro e intorno le città. Negli ultimi decenni, visto l'incremento della movimentazione e, di conseguenza, le infrastrutture più sofisticate, l'attività di movimentazione delle merci si è spostata verso fuori – e, in alcuni casi, è stata spinta fuori città.

Al tempo stesso, le misure di *security* portuale sono state incrementate a seguito degli eventi dell'11 settembre creando una distanza psicologica aggiuntiva tra il porto e la città.

Inoltre, negli ultimi anni, gli abitanti delle città hanno riscoperto i *waterfront*. Queste aree si sono evolute in zone alla moda con loft eleganti, edifici costosi, aree ludiche, bar e ristoranti che competono per stare sul *waterfront*. L'attività portuale connessa al traffico passeggeri è spesso l'unica attività portuale che rimane vicino alla città e che può essere vissuta dai cittadini. Queste attività hanno consentito ai porti di poter avere una visibilità in città e di mantenere una certa consapevolezza di ciò che significa essere una città portuale. Contemporaneamente, la prossimità della città e delle persone che vivono intorno ai porti, ha obbligato ogni scalo a ridurre le esternalità connesse alle attività portuali nel segmento crociere e traghetti.

Tra l'altro, spesso, la nave da crociera o traghetto arriva in un porto che non è la destinazione finale del passeggero. Ciò può lasciare la città del porto d'arrivo con le esternalità, mentre i benefici economici principali sono percepiti come destinati soltanto nel luogo che ha le attrazioni per i passeggeri. Infine, le attività connesse alle crociere e ai traghetti sono spesso stagionali e, quindi, l'alta stagione è percepita come insostenibile per le persone che vivono intorno ai porti.

Accorciare le distanze tra il porto e la città si pone come principale sfida per i porti passeggeri. Ciò può essere raggiunto migliorando la conoscenza che l'uno ha dell'altro e aumentando la consapevolezza del valore aggiunto e dell'impatto economico delle attività portuali, affrontando le esternalità connesse all'attività dei porti passeggeri, e gestendo la congestione che può avverarsi nell'alta stagione.



## MIGLIORARE LA CONSAPEVOLEZZA TRA IL PORTO E LA CITTA'

### *Aiutare la popolazione locale a capire l'industria delle crociere e dei traghetti*

Poiché le navi da crociera e i traghetti arrivano principalmente nei pressi di o all'interno degli agglomerati urbani, una buona relazione tra il porto e l'autorità locale, gli stakeholder e la popolazione è essenziale. Tuttavia, l'opinione delle comunità locali non è necessariamente sempre dalla parte del porto per quel che riguarda i traffici delle crociere e dei traghetti. L'esperienza del passeggero è sempre diversa da quella dell'abitante della città e le autorità locali potrebbero non avere una buona conoscenza dei bisogni e del valore aggiunto dell'industria delle crociere e dei traghetti.

Per affrontare questa realtà, è importante dare alle comunità locali e anche alle aree più vaste della regione, buone e affidabili informazioni relativamente ai benefici e al valore aggiunto dell'industria delle crociere e dei traghetti. Per esempio, è importante indicare che le vacanze in crociera sono spesso utilizzate come destinazioni di prova che il crocierista può anche visitare in altre occasioni via terra.

Il valore aggiunto e il potenziale dell'industria delle crociere e dei traghetti può essere dimostrata a livello generale, attraverso associazioni rappresentative a livello regionale, nazionale e internazionale. L'impatto economico per la città, generato dal turismo da nave crociera o nave traghetto può essere anche valutato a livello del singolo porto, se sono disponibili le risorse per commissionare uno studio del genere. Inoltre, è importante che questa informazione raggiunga la popolazione locale e tutta la regione. I forum, i network locali o la pubblicazione di newsletter possono essere un valido metodo per accorciare le distanze informative.

Per raggiungere la popolazione locale, è inoltre rilevante aumentare la conoscenza delle autorità e ai media locali.

Integrare l'industria delle crociere e dei traghetti all'interno di conferenze, programmi televisivi, ricerche e tesi universitarie, progetti didattici ecc contribuirà a far comprendere il valore aggiunto e il potenziale del settore.

Un altro metodo per connettere i porti passeggero alle città è l'uso di tecnologie innovative per condividere quotidianamente le informazioni con i residenti e gli altri portatori d'interesse riguardo l'arrivo di grandi navi, i problemi di congestione intorno ai porti traghetti ecc.

## PORTARE LA CITTA' NEL PORTO E IL PORTO NELLA CITTA'

Uno dei modi per accorciare le distanze con la città da una parte, e con il porto dall'altra è quello di avvicinarli attraverso l'informazione e la partecipazione attiva.

### *Creazione di un punto o un'area d'informazione turistico nel porto*

In diversi porti, un punto informativo per i turisti è stato creato nel terminal passeggeri. La municipalità e il porto o il terminal passeggeri possono condividere i costi di questo punto informativo che assicura un approccio alle iniziative turistiche gestito e specializzato, a disposizione dei passeggeri. Il servizio può essere affidato a un tour operator attraverso una gara cittadina. Nel farlo, la città può promuovere agevolmente i propri beni turistici e anche quelli della regione. I passeggeri possono recuperare facilmente informazioni e prenotare escursioni che incrementeranno il valore aggiunto per la comunità e l'economia locale. In taluni casi, l'informazione turistica in un porto può anche comportare la vendita ufficiale di prodotti locali che contribuisce a rendere nota una città o una regione..

### *Interagire con la popolazione locale, con le imprese e con gli altri turisti*

Un modo positivo per avvicinare il porto e la città è quello di raccogliere entrambi i "mondi" intorno a una attività. Alcune città organizzano, a questo fine, eventi come fuochi d'artificio, attività teatrali di strada, musica dal vivo o feste di benvenuto all'arrivo di una nave importante (esempio, lo scalo inaugurale di una nave). Questi eventi sono pubblicizzati e condivisi con le comunità locali e la popolazione attraverso la stampa e i social media.

### *Coinvolgere attivamente la popolazione locale nell'industria delle crociere e dei traghetti*

Prima di ogni stagione, un porto crociera può organizzare per i residenti un incontro nel quale si fornisce un quadro della stagione crocieristica illustrando le opportunità di partecipazione per gli artisti locali, i cori e le scuole che possono essere in qualche modo coinvolti con le operazioni.

### *Aprire l'infrastruttura o il terminal dei passeggeri alla popolazione locale*

Durante la bassa stagione, un terminal crociera – e, un po' meno un terminal traghetti – può essere utilizzato per ospitare un evento locale. In alcuni casi, il porto ha a disposizione un centro polifunzionale, che può essere utilizzato in modo flessibile per attività differenti (sala conferenze, spazio per mostre e altre attività didattiche combinati con gli spazi a disposizione per i passeggeri). Ciò avvicinerà la comunità locale all'area portuale, aiuterà i cittadini, in qualche modo, a vivere l'esperienza del passeggero e consentirà loro di scoprire le banchine portuali.

## EDUCARE I PORTATORI DI INTERESSE E I PASSEGGERI

Il supporto della comunità locale è essenziale per il traffico passeggeri, soprattutto per quello delle crociere. Essere considerati una città “amichevole” è uno degli elementi chiave nel rendere una destinazione, una destinazione di successo.

La formazione dei portatori di interessi locali spiegando loro il profilo del visitatore e anche assistendoli nella conoscenza delle lingue sono buoni sistemi per migliorare l’immagine della popolazione locale.

Allo stesso tempo, le linee di navigazione dovrebbero essere incentivate ad assumersi la responsabilità sociale e incrementare le opportunità occupazionali a livello locale. Ciò per essere fatto concretamente attraverso la sponsorizzazione di programmi didattici o la cooperazione con università locali.

Le Autorità Portuali possono anche promuovere iniziative per informare le linee crociera sulle possibile aree d’interesse e/o abitudini delle comunità locali e della regione. Ciò deve consentire alle linee di informare i loro passeggeri sulle cose che è meglio sapere sul luogo di destinazione e sui suoi abitanti. In generale, le linee dovrebbero consigliare ai propri passeggeri di essere gentili e empatici con le comunità locali.



Cruise Baltic è molto orgogliosa della cooperazione tra le associazioni europee del settore crociera e del settore traghetti che ha portato alla redazione di un lavoro operativo come questo codice. All'interno dell'associazione Cruise Baltic, abbiamo notato diversi mercati emergenti nel settore crociera e, quindi, diventa essenziale che le destinazioni europee consolidate lavorino insieme per mantenere la propria quota dell'industria. Nell'osservare il Baltico, ci aspettiamo di vedere un turismo in crescita e, considerati i regolamenti in vigore, dovremmo attrezzarci con delle crociere sempre più sostenibili. La nostra visione di "Creare l'esperienza della crociera più bella al mondo" si sta avvicinando.

**Mikkel AAROE-HANSEN,**  
*Presidente Cruise Baltic*

## LAVORARE SULLA SOSTENIBILITA' DELLE ATTIVITA' PORTUALI CONNESSE AL TRAFFICO PASSEGGERI

Dal 1996, ESPO ha monitorato le priorità ambientali delle Autorità Portuali europee. Le relazioni con le comunità locali si classificano al quarto posto tra le priorità ambientali nella nuova classifica delle prime 10 priorità redatta a marzo 2016<sup>7</sup>. Una delle principali sfide per i porti nella loro relazione con la comunità locale è quella di assicurarsi che le operazioni connesse al traffico passeggeri nei porti siano il più sostenibile possibile. Considerato che i porti passeggeri sono spesso situati nelle immediate vicinanze delle città, le loro operazioni possono causare una serie di problematiche relative alla congestione, all'inquinamento e all'ambiente in genere. E' importante che la comunità locale sia a conoscenza del fatto che l'Autorità Portuale riconosce e affronta queste problematiche.

### *Misurare e monitorare le esternalità*

Innanzitutto, occorre sottolineare che le Autorità Portuali possono svolgere un ruolo importante nel monitoraggio dell'impatto ambientale che genera il traffico passeggeri. L'informazione è la chiave in quanto se adeguata e pertinente, consente alle Autorità Portuali e agli altri portatori d'interesse come le autorità nazionali/regionali/locali o le linee di navigazione di prendere le iniziative necessarie per abbattere l'impatto ambientale del traffico passeggeri.

Numerose Autorità Portuali hanno sviluppato meccanismi per il monitoraggio dell'impatto del traffico passeggeri in termini di inquinamento dell'aria, rumore, raccolta e trattamento dei rifiuti, disagi e/o rendimento connessi al traffico stradale interno creato dai passeggeri. Il monitoraggio può anche consentire un allarme preventivo nel caso in cui i parametri fissati dalle norme vengono superati. Il monitoraggio può essere fatto internamente se eseguito in maniera trasparente. L'affidamento a un'entità autonoma o a un'agenzia naturalmente incrementa il valore di questa attività. Condividere i risultati di questa attività con la comunità locale mostra altresì la volontà dell'industria portuale ad affrontarla.

### *Ridurre le esternalità*

Le Autorità Portuali possono altresì incentivare le linee di navigazione a usare navi meno inquinanti introducendo quote ridotte di tassazione per le navi più verdi. L'*Environmental Ship Index* (ESI) e il *Green Award* sono due iniziative esistenti che vengono utilizzate sempre di più dalle Autorità Portuali.

Le Autorità Portuali dovrebbe essere anche incoraggiate nel fornire energia sulle banchine (*shore side electricity*) ove ciò è possibile in modo da ridurre le emissioni delle navi da crociera e dei traghetti all'ormeggio.

**Rendere più verdi le connessioni interne** da e per i porti passeggeri può sicuramente avere degli impatti positivi sulle esternalità. I porti possono cercare metodi sostenibili per assicurare il trasporto tra il porto e la città e/o l'attrazione turistica.

**I rifiuti** sono una grossa sfida per le Autorità Portuali dei porti con traffici da nave crociera e per le linee di navigazione. Anche se il vigente quadro giuridico europeo assicura la disponibilità di adeguate infrastrutture per la ricezione dei rifiuti in porto, la separazione di rifiuti differenti spesso dipende da ciò che è disponibile a livello locale e dalle politiche di smaltimento dei rifiuti di una data regione e/o di uno Stato Membro. Inoltre, l'interpretazione della legislazione riguardante i rifiuti in taluni Stati Membri pone delle sfide. Sviluppare un piano di gestione per i rifiuti prodotti dal settore delle crociere e dei traghetti in cooperazione con tutti i portatori di interessi coinvolti può migliorare la performance ambientale della gestione dei rifiuti.

Le Autorità Portuali possono anche cercare metodi per incentivare gli operatori portuali a ridurre il consumo energetico nel porto e/o aumentare l'efficienza energetica nel porto (sulla riduzione delle esternalità si veda anche il capitolo a pagina 27).

7. [www.espo.be/fact-and-figures](http://www.espo.be/fact-and-figures)

## GESTIRE LA CONGESTIONE E LA PRESSIONE SULLE INFRASTRUTTURE E SUI SERVIZI

L'alta stagione può essere una sfida in termini di congestione di navi in certi porti nei quali scalano diverse linee da crociera, le quali chiedono tutte di essere accolte prioritariamente all'interno di una destinazione molto occupata con richieste che confliggono tra traghetti, turismo interno, turismo in generale e così via.

Ogni porto dovrebbe sviluppare una strategia per assicurare la gestione dei livelli di prenotazione per evitare congestione laddove possibile, che potrebbe significare lavorare insieme a porti limitrofi.

Ciò può soltanto aiutare nell'assicurare che l'esperienza del passeggero sia positiva all'interno di un porto particolare o di una Regione, con l'obiettivo di far ripetere l'esperienza.

La saturazione turistica è un problema particolare in destinazioni crocieristiche più piccole, e può verificarsi, talvolta, che il porto e la città facciano fatica ad affrontare la forte richiesta sulle proprie infrastrutture, sulle attrazioni e sui trasporti. Una soluzione a questa situazione potrebbe essere quella di coinvolgere ogni destinazione all'interno di un proprio forum delle crociere al fine di identificare possibili soluzioni, sistemi di gestione, rotas ecc. che potrebbero aiutare nel facilitare l'arrivo e la partenza di migliaia di passeggeri.

Inoltre, gli incentivi a livello regionale/nazionale per promuovere i porti o le città meno visitati potrebbero offrire una soluzione. E' importante, tuttavia, che questi porti meno visitati o città meno visitate facciamo una valutazione realistica delle necessità e delle aspettative dei turisti.

L'obiettivo non dovrebbe essere quello di diventare un altro luogo "da vedere" ma quello di lavorare con le linee di navigazione nell'identificare attrazioni piccole, fatte su misura, "fuori dal comune" (esempio visitare una fattoria locale, degustazione di vino ecc.) che può essere un'attrazione per i turisti che vogliono evitare quelle attrazioni grandi e affollate. Ciò può quindi fornire un'offerta diversificata per i turisti e allo stesso tempo eviterà la saturazione turistica di certe destinazioni.

**Adattare l'infrastruttura** nel porto e intorno al porto può evitare che le persone intorno al porto soffrano gli effetti dei picchi stagionali senza partecipare ai benefici del periodo. La ricollocazione di parcheggi per i passeggeri per evitare che gli stessi debbano attraversare il centro città, e/o avere a disposizione una strada dedicata per connettere il porto all'autostrada sono esempi che si sono mostrati utili nell'assicurare connessioni fluide senza creare disagio per il traffico locale.

**Fornire informazioni in tempo reale** intorno al porto relativamente a ingorghi stradali, arrivi di navi traghetto o navi da crociera può aiutare i cittadini locali nello scegliere vie alternative e evitare disagi.





# Infrastrutture

## “Fare colpo” sui passeggeri

I Porti in Europa hanno necessità di investire in nuove infrastrutture per motivazioni diverse. Essi debbono rispondere alla domanda di aumento della loro capacità e al continuo aumento delle dimensioni delle navi. Debbono realizzare le infrastrutture per essere in linea con i requisiti ambientali e prepararsi per la transizione delle fonti energetiche.

Essi debbono mantenere e, qualora necessario, debbono migliorare le infrastrutture di sicurezza esistenti e sono obbligati a ottimizzare e rendere più sostenibili le connessioni col territorio. Tutte queste necessità d'investimento caratterizzano sia i porti con traffici merci che quelli con traffici passeggeri.

I porti passeggeri affrontano un'ulteriore sfida. Quando sbarca in un porto, il passeggero fa i primi passi all'interno di una regione o di una nazione. Il porto è, in questo senso, la “faccia” di una nazione o di una regione. Conseguentemente, i porti debbono lavorare su un “aspetto” e su un “sentire” gradevoli, in modo da mostrare ai passeggeri che essi sono benvenuti e che stanno arrivando in una destinazione piacevole.

Nel guardare nello specifico i fabbisogni infrastrutturali per i porti con traffici crociere, occorre distinguere tra i porti turnaround e i porti di transito, avendo, quest'ultimo, meno esigenze.

I requisiti minimi per un'infrastruttura per un porto adibito a crociere in transito sono, la profondità dei fondali, la lunghezza adeguata della banchina, uno spazio ampio per la movimentazione dei passeggeri, l'implementazione delle previsioni del codice ISPS, delle regole per l'immigrazione e delle regole doganali.

Immediata vicinanza o connessioni di alta qualità alle attrazioni turistiche locali sono essenziali. Una buona area per ancorare nei pressi dell'attrazione turistica può essere sufficiente per un porto con traffici crociera in transito.

**L'infrastruttura per un porto crociere turnaround richiede** di più, e necessita di una buona connessione con il punto di arrivo e partenza dei passeggeri (aeroporto/stazione ferroviaria/stazione degli autobus).

Soprattutto per gli aeroporti, è necessario disporre di un grande numero di connessioni internazionali per consentire ai passeggeri da tutto il mondo a raggiungere agevolmente il porto per la crociera. Inoltre, per connesse operazioni portuali, sono essenziali vaste aree di parcheggio nei pressi dei terminal passeggeri.

Anche per i porti con traffici da nave traghetto, i fabbisogni d'investimento e il supporto pubblico per questo dipenderà in gran parte dal ruolo che sta svolgendo il porto. Nel caso in cui il traffico di un porto turnaround è un mix bilanciato di passeggeri e trasporto su strada, l'impatto sulle economie locali può essere massimizzato nel generare sia turismo che attività logistiche.

L'integrazione con l'area intorno al porto può essere ugualmente redditizia sviluppando un'industria locale di supporto allo sviluppo del porto.

**I porti con traffici traghetto in transito** affronteranno maggiori difficoltà per riuscire a ottenere supporto e quindi potrebbero avere meno sostegno dalla popolazione e dalle autorità nel delineare la propria pianificazione strategica.

Le necessità in termini di infrastrutture servizi saranno diverse tra porti che offrono rotte lunghe e rotte brevi. Nel momento in cui si offrono rotte brevi, il principale obiettivo è quello di ottimizzare il numero degli attraversamenti. In quel caso, il tempo speso nel porto viene considerato uno spreco di tempo e denaro.

### “VESTIRE” IL PROPRIO PORTO PER FARE COLPO

A differenza dei porti con traffici merce, i porti passeggeri accolgono persone, e, mentre la merce non parla, le persone invece sì.

Il porto passeggeri è per molti passeggeri l'inizio di una vacanza. Il porto è la prima impressione che hanno i passeggeri e turisti di una data Regione o di un dato Paese che visiteranno o, quantomeno attraverseranno prima di raggiungere la destinazione finale.

Anche se i porti sono innanzitutto “soltanto un'interfaccia” tra la terra e il mare, essi possono svolgere un ruolo importante nell'attrarre turisti e nel soddisfare le aspettative delle vacanze dei passeggeri.

E' quindi importante mostrare ai passeggeri che essi sono benvenuti. Segnaletica con la dicitura “benvenuti” può fare la differenza. Informazione turistica adeguata (mappe, pannelli luminosi, pieghevoli ecc.) nel porto darà ai passeggeri le emozioni che si aspettano.

I porti possono anche pubblicizzare il proprio scalo o anche condividere la storia dello stesso con i passeggeri. Questo può essere fatto dedicando delle aree del porto a esposizioni, o semplicemente mettendo a disposizione informazioni nelle aree dedicate ai passeggeri. Tenendo a mente che la prima impressione è quella che conta, i porti possono anche andare oltre. Possono cercare di “fare colpo” sui passeggeri e rendere il porto una parte della vacanza. Attenzioni speciali possono essere dedicate al *design* dell'ingresso e/o dell'area prima dell'imbarco.

Anche nei porti più piccoli, piccoli accorgimenti possono essere presi (aree coperte e/o con aria condizionata per proteggere dal sole o dalla pioggia, disponibilità di servizi igienici ecc.) per rendere più confortevole per i passeggeri i tempi d'attesa per i controlli di sicurezza o doganali. Una pianificazione portuale ottimale può anche evitare che i passeggeri attraversino aree dedicate alle merci o altre aree meno gradevoli del porto.

Infrastrutture adeguate per consentire l'esecuzione di controlli di sicurezza nel miglior modo possibile sono essenziali per creare un'immagine positiva del porto.

## FAR COINCIDERE LA NATURA A LUNGO TERMINE DELLA PIANIFICAZIONE PORTUALE DELLE INFRASTRUTTURE CON LE NECESSITA' IN CONTINUO MUTAMENTO DEL MERCATO

Gli investimenti nelle infrastrutture portuali possono essere molto costose e sono soggetti a numerosi rischi.

L'espansione delle flotte delle navi da crociera, il gigantismo navale e l'incremento continuo dei passeggeri, implicano che i porti hanno necessità sia di migliorare l'utilizzo delle infrastrutture esistenti, che di costruire delle nuove. Tuttavia, ciò non significa che l'infrastruttura dedicata alle crociere si ripagherà automaticamente. Il turismo è soggetto ai vari eventi socio-politici e geopolitici, che possono avere un forte impatto sul numero di passeggeri che visitano una certa destinazione. Inoltre, poiché le preferenze turistiche mutano nel tempo, le linee crociera possono modificare le rotte senza preavviso, lasciando i porti con meno scali crocieristici e meno passeggeri che imbarcano/sbarcano, con conseguenti minori entrate. Questa è una situazione molto difficile da sostenere, poiché investire in infrastrutture portuali è un investimento a lungo termine che è connesso in maniera intrinseca ai tempi d'utilizzo dell'infrastruttura stessa. I porti dovrebbero prendere atto definitivamente di questi rischi e prepararsi al peggio quando predispongono i propri atti di pianificazione per gli investimenti previsti.

Da tenere conto, altresì, che le decisioni di costruire infrastrutture portuali sono spesso soggette a vaste e lunghe analisi e interlocuzioni tra i portatori d'interesse (incluso i politici, la popolazione locale, la società civile, la polizia di frontiera, l'agenzia delle dogane ecc.). Questo processo, a volte, può durare decenni. Spesso, i lunghi tempi necessari per le procedure di pianificazione e per le autorizzazioni confliggono con le decisioni prese dalle linee di navigazione di costruire navi nuove più grandi. Queste sono decisioni strategiche determinate dal mercato e sono, se paragonate a quelle sugli investimenti in un porto, prese in tempi molto minori.

**Instaurare un dialogo tra il porto e le linee di navigazione** può essere d'aiuto nella pianificazione degli investimenti e nella tempistica, evitando la distonia tra una visione a lungo termine e la pianificazione di un porto passeggeri, e le decisioni a breve termine delle linee che gestiscono beni mobili e decidono di adattare/migliorare la flotta in tempi brevi.

## COINVOLGERE I PORTATORI D'INTERESSE NELLA FASE INIZIALE DELLA PIANIFICAZIONE PORTUALE

Anche se lo sviluppo dei progetti delle infrastrutture portuali è soggetto alla legislazione comune dell'Unione Europea, ci sono grandi differenze nel modo in cui vengono coinvolti i portatori d'interesse nelle fasi di pianificazione. Molti diversi portatori d'interesse sono coinvolti nello sviluppo della nuova infrastruttura portuale. Questo può ritardare il processo e rischia di disconnettere il progetto d'investimento dal ciclo economico. Il coinvolgimento della comunità locale nel processo di pianificazione può, in certi casi, persino risultare in un "nulla di fatto" anche se le opportunità economiche per le popolazioni del territorio sono considerevoli.

**Per ottenere il supporto pubblico, le autorità portuali dovrebbero mettere insieme tutti i portatori d'interesse nelle primissime fasi del processo di pianificazione.** Questo aiuterà ad accorciare i tempi per la pianificazione delle nuove infrastrutture e può anche portare a migliorare il coordinamento nel tempo della domanda e dell'offerta.

Costruire infrastrutture per traffici crociera o traghetti non dovrebbe essere considerato come un "progetto portuale", ma come una parte della strategia della città.

**L'infrastruttura per i traffici passeggeri non può essere presa in considerazione senza prendere in considerazione l'infrastruttura della città portuale.**

Prima di progettare nuove strutture per i traghetti in uno scalo traghetti (esempio tre attracchi, spazi per navi con due lati aperti ecc.) è essenziale coordinarsi con gli operatori e il porto d'origine o di partenza. Questi potrebbero avere un'agenda diversa e potrebbero rendere gli investimenti pianificati inutili.

## BUONE CONNESSIONI SUL TERRITORIO SONO UN FATTORE DI MAGGIORE SUCCESSO PER I PORTI PASSEGGERI

In tutti i porti passeggeri è importante avere infrastrutture di qualità sul territorio, che consenta ai passeggeri di avere un accesso agevole al porto, oltre a buone connessioni verso le destinazioni desiderate. I porti passeggeri dovrebbero, pertanto, cercare con forza di avere un'alta qualità di strade, un buon accesso alle stazioni degli autobus, agli aeroporti e alle stazioni ferroviarie.

Investire in infrastrutture di alta qualità sul territorio non è un beneficio soltanto per i passeggeri, ma anche per i fornitori delle linee, e

Cruise Britain è lieta di aver dato un contributo importante al Codice ESPO di buone pratiche per porti passeggeri; prendere atto, imparare, e condividere dalle diversità regionali e nazionali che fanno dell'Europa una destinazione preminente è un obiettivo centrale per noi. Come associazione, rappresentiamo la maggior parte dei porti britannici che accolgono navi da crociera e anche tanti fornitori di servizi che lavorano con i porti e con le linee da crociera. Il turismo crocieristico è una quota in crescita del turismo globale britannico, e noi crediamo che la cooperazione e l'apprendimento collaborativo abbiano un ruolo chiave nel fornire il prodotto con successo alle linee da crociera e ai passeggeri.

**Angie REDHEAD,**  
*Presidente Cruise Britain*

del traffico locale, così evitando che il traffico locale subisca effetti negativi. Una strada dedicata che connette il terminal crociere/traghetti all'autostrada è un ottimo modo per ottimizzare le connessioni con il territorio senza intralciare il traffico cittadino locale.

Parcheggi adeguati per macchine e autobus sono altresì essenziali per ottimizzare la connettività da e per il porto, soprattutto per i porti crociera di destinazione.

E' altresì importante allineare gli orari di arrivo/partenza dei traghetti e delle crociere agli orari di partenza/arrivo delle connessioni ferroviarie.

## RENDERE SOSTENIBILE L'INFRASTRUTTURA PER MITIGARE L'IMPATTO AMBIENTALE DELL'INDUSTRIA DELLE CROCIERE E DEI TRAGHETTI

La qualità dell'infrastruttura portuale ha molta influenza sulla performance ambientale delle operazioni portuali in generale, e questo è anche vero per l'industria delle crociere e dei traghetti.

No ci sono soluzioni uniche per tutti quando si tratta di infrastrutture portuali sostenibili. I porti dovrebbero anzitutto valutare l'ammontare degli investimenti necessari confrontandoli ai previsti benefici ambientali. Le decisioni relative agli investimenti infrastrutturali sostenibili debbono essere prese in stretta collaborazione e comunicazione con gli utilizzatori del porto e gli stakeholder. Oltretutto, se gli utilizzatori e gli stakeholder non sono convinti del valore aggiunto di quegli investimenti, non ne usufruiranno, e i vantaggi ambientali non saranno raggiunti. Tra l'altro, potrebbero avere anche l'onere di dover contribuire ai costi degli investimenti necessari sia direttamente che indirettamente.

Un esempio tipico delle infrastrutture ambientali nei porti è quella delle *Port Reception Facilities* per la raccolta dei rifiuti a bordo delle navi e per i residui di carico. Tutti i porti debbono fornire reception facilities adeguate, in linea con le previsioni della Direttiva UE in materia. Ciò è di particolare importanza per l'industria delle crociere e dei traghetti dove quantità significative di rifiuti sono prodotti a bordo e debbono essere smaltiti a terra. L'adeguatezza delle infrastrutture esistenti, il livello del servizio e le tariffe che le navi pagano per consegnare i propri rifiuti sono al centro delle interlocuzioni tra i porti e le linee di navigazione. Una consultazione estesa con tutti gli utilizzatori del porto è quindi essenziale nella formulazione dei piani di raccolta e gestione dei rifiuti

di un porto. Inoltre, la comunicazione relativa alla disponibilità dei servizi e al sistema tariffario applicato deve essere trasparente e facilmente consultabile sul sito del porto. E' altresì importante che le linee di navigazione condividano le proprie preoccupazioni riguardo il funzionamento delle Port Reception Facilities con le Autorità Portuali. La compilazione di moduli per eventuali lamentele aiuterà le Autorità Portuali ad affrontare potenziali problematiche.

La qualità dell'aria è un altro punto chiave nel quale l'infrastruttura portuale sostenibile può avere un impatto significativo e positivo. I terminal crociera e i terminal traghetti sono tradizionalmente localizzati nelle vicinanze delle aree urbane e le emissioni delle navi impattano fortemente sulla qualità dell'aria. La fornitura di energia dalle banchine (OPS) può ridurre drasticamente le emissioni delle navi crociera e traghetto all'ormeggio, oltre ad abbassare i livelli di rumore in quanto le navi vengono spente mentre sono in porto. L'ultimo questionario sull'ambiente di ESPO 2016<sup>8</sup>, ha verificato che un porto europeo su cinque fornisce OPS in almeno una delle sue banchine. Sembra che questa tecnologia, al momento, è utilizzata principalmente dalle navi RoRo e soltanto limitatamente da navi crociera in Europa. Questo può essere giustificato dalle differenze tra l'industria delle crociere e quella dei traghetti in termini di frequenze degli scali e necessità di energia. Chiaramente, per le navi crociera l'OPS è una sfida più grande.

Inoltre, i porti possono adottare provvedimenti per supportare la transizione da carburanti pesanti a carburanti più puliti per le navi, come, ad esempio, il GNL (Gas Naturale liquefatto). Questo può essere facilitato dalla disponibilità di impianti per il bunkeraggio nei porti. Un porto europeo su cinque può offrire oggi il servizio di bunkeraggio di GNL su richiesta.

Sia l'OPS che il bunkeraggio di GNL richiedono investimenti importanti che non sempre sono affiancati da un rendimento chiaro. E' chiaro che le Autorità Portuali non possono assumersi rischi d'investimento così alti. Per questo motivo il pieno impegno degli stakeholder è necessario per un'implementazione di successo.

L'adattamento dell'infrastruttura portuale agli effetti del cambiamento climatico è altresì una considerazione sempre più importante. Il riscaldamento globale e il conseguente innalzamento del livello del mare metterà sempre più pressione sulle infrastrutture esistenti, come le altezze delle banchine o dei frangiflutti. Inoltre, l'atteso aumento della frequenza e della magnitudo di condizioni meteorologiche estreme impatterà sia sull'infrastruttura che sulle operazioni portuali. Le infrastrutture esistenti dovranno essere gradualmente adattate, e i nuovi progetti infrastrutturali

dei porti passeggeri dovranno tenere in considerazione gli effetti a breve e a lungo termine del cambiamento climatico. I porti che rischiano di non essere accessibili in caso di condizioni meteo estreme a causa di infrastrutture inadeguate, potrebbero perdere uno scalo.

Alla fine del 2015, ESPO ha aderito al **Think Climate coalition (coalizione per pensare al clima)** con il doppio obiettivo di promuovere la riduzione di emissioni di gas serra nei porti realizzando infrastrutture di trasporto marittimo a basso carbonio e, secondariamente, fornire risposte relativamente ai modi di adattare le infrastrutture marittime e le operazioni in mare ai potenziali impatti del cambiamento climatico come l'innalzamento dei livelli del mare e le condizioni meteo estreme.

## OTTIMIZZARE L'USO DELL'INFRASTRUTTURA PORTUALE DEDICATA ALLE CROCIERE E AI TRAGHETTI

L'industria delle crociere europea – e in maniera minore quelle dei traghetti – è un'attività stagionale. L'infrastruttura portuale dedicata non è sempre (pienamente) utilizzata tutto l'anno.

Poiché i terminal sono frequentemente degli spazi grandi, situati in un bel posto vicino al mare, sono i luoghi ideali per ospitare conferenze, feste e altri eventi. I porti dovrebbero quindi cercare di trovare soluzioni intelligenti per assicurare che il terminal possa essere facilmente adattato all'organizzazione di questo tipo di eventi.

Aprire le strutture crocieristiche o i terminal durante la bassa stagione può generare ulteriori entrate per il porto, e generare un miglior ritorno degli investimenti. Secondariamente, affittare queste aree per eventi locali o attività è un modo perfetto per portare la città nel porto, e consentire alla comunità locale di familiarizzare con le attività delle crociere e dei traghetti.



# Cooperazione

*I porti  
connettono  
luoghi,  
persone e  
aziende*

Cooperazione è un concetto molto importante per l'industria delle crociere e dei traghetti. In tutta Europa, le linee da crociera e i traghetti connettono i porti e le regioni. Inoltre, per la loro attività di gestione dei passeggeri, le autorità portuali hanno necessità di cooperare con diversi portatori di interessi.

## COOPERAZIONE TRA SCALI CROCIERISTICI

Le crociere scalano porti differenti nella stessa area consentendo ai passeggeri di visitare diverse destinazioni. Anche se porti limitrofi alcune volte competono per lo stesso scalo crocieristico, essi hanno interesse a lavorare insieme per promuovere l'area quale destinazione ideale per le vacanze in crociera.

**Associazioni Regionali o Nazionali del settore crociere espletano un ruolo importante** nel promuovere una Regione come destinazione ideale per le crociere, oltre a creare sinergie in vista di migliorare la presentazione di porti differenti durante eventi internazionali.

**Tuttavia, c'è di più.** Lavorando insieme invece di lavorare uno contro l'altro, i porti crocieristici possono assicurare, in certi casi, un servizio migliore ai clienti e una voce più forte verso terzi.

**Sviluppare linee guida qualitative comuni per tutti i porti membri** è un altro strumento per innalzare il profilo dei porti crociera in una data area. Alcune volte la cooperazione unisce i porti, e consente loro di condividere **un obiettivo particolare**, una visione o scopo o standard (alti) di qualità comuni.

La cooperazione bilaterale tra due porti limitrofi può anche essere utile nell'affrontare le problematiche di congestione nel porto, e può creare una situazione di benefici reciproci per entrambi i porti. La forza di un porto si completa con la forza di un altro. Il porto congestionato può fare affidamento sul porto limitrofo come porto ausiliare. Quest'ultimo può acquisire esperienza, know-how e competenze commerciali dal porto congestionato. Questo tipo di cooperazione può anche risolvere problemi temporanei riguardanti le connessioni con il territorio in uno dei porti (esempio chiusura di tunnel).

Se porti vicini dovessero decidere di focalizzarsi nel differenziare l'offerta in termini di attrazioni, escursioni ecc., questo potrebbe consentire visite in entrambi i porti anziché in uno solo.

## COOPERAZIONE TRA SCALI TRAGHETTO

Le rotte dei traghetti assicurano in generale la connessione tra due porti o due destinazioni su base regolare. Nella maggior parte dei casi, le connessioni dei traghetti non cambiano molto spesso. Ciò implica che due porti collegati con i traghetti da una certa connessione possono sviluppare una relazione a lungo termine. Possono lavorare su soluzioni ben strutturate in vista di migliorare la fluidità del transito e limitando il peso burocratico. A livello nazionale, i porti traghetto si stanno muovendo insieme con l'obiettivo di affrontare preoccupazioni comuni per quanto riguarda i controlli alle frontiere e l'attività dell'agenzia governativa alle frontiere.

## NETWORK EUROPEO DEI PORTI PASSEGGERI

Questo network è stato istituito nel 2014 a Barcellona dall'Organizzazione Europea dei Porti Marittimi (ESPO), Medcruise, Cruise Baltic, Cruise Europe, Cruise Norway e successivamente ha aderito anche Cruise Britain (si veda pag. 41 per una dettagliata descrizione di queste organizzazioni).

## MIGLIORARE LA COOPERAZIONE NEI PORTI PASSEGGERI TRA DIVERSI PORTATORI DI INTERESSE NEL E INTORNO AL PORTO

**L'attività delle crociere e dei traghetti coinvolge una vasta tipologia di portatori d'interesse:** l'autorità portuale, le autorità locali/cittadine, il management delle destinazioni/le autorità turistiche, le autorità di trasporto sul territorio, operatori di trasporto indipendenti, agenti turistici/agenti delle escursioni, agenti marittimi, linee da crociera e traghetti, venditori locali, popolazioni locali, passeggeri, industria alberghiera, polizia di frontiera, guardia costiera, servizi tecnico-nautici ecc. (si veda quadro complessivo alle pagine 14 e 15). Ogni anno, prima della nuova stagione crocieristica alcune autorità portuali riuniscono tutti i rappresentanti chiave coinvolti nelle operazioni delle crociere per condividere informazioni importanti che riguardano la stagione in arrivo. In vista di sviluppare una forte partnership e una forte cooperazione tra gli stakeholder, è importante identificare un "campione", un leader, qualcuno tra tutti gli stakeholder che si fa avanti e prende la guida nel raccogliere tutte le parti. In molti casi, l'Autorità Portuale è il soggetto più adatto ad assumere questo ruolo, ma in alcuni casi può anche essere l'ufficio di promozione turistica o il Comune.

In alcuni casi è stato creato un vero network di stakeholder locali. Questo tipo di network può essere concepito come un "club" dove sia i partner pubblici (Autorità Portuale, autorità locale, camera di commercio) sia il settore privato (compagnia da crociera, settore di vendita, servizi correlati alle crociere) si incontrano su base regolare per risolvere problematiche, discutere gli sviluppi futuri dell'industria o affrontare temi relativi alla sostenibilità.

Il 5 marzo 2015, la Commissione Europea ha avviato il Dialogo Pan-europeo sulle crociere nel corso di una conferenza tenuta a Bruxelles, che ha riunito più di 300 rappresentanti del settore del turismo costiero, delle autorità portuali e degli operatori privati. Il Dialogo Pan Europeo tra le linee da crociera, i porti e gli stakeholder facilita il coordinamento tra i diversi attori contribuendo alla crescita responsabile. Gli stakeholder hanno convenuto di avviare iniziative relative a tre aspetti. Il primo è quello di assicurare che la crescita sia sostenibile. Il secondo si riferisce ai costi e agli impatti delle crociere. Il terzo riguarda la cooperazione dei porti con le linee per giungere a soluzioni condivise relative alle politiche di ormeggio e le tariffe trasparenti, cercando di trovare un approccio comune su come gestire inappropriate doppie prenotazioni di ormeggio e al fine di compilare dei documenti su "sfide comuni da comunicare a chi gestisce le politiche".

Cooperazione con le linee (si veda  
Capitolo 3, Relazioni con le linee da crociera e le linee traghetti)

## OPERAZIONI SULLE MERCI E SUI PASSEGGERI IN UN PORTO: LAVORARE SU UNA "COABITAZIONE" BILANCIATA

Nella maggior parte dei casi, i porti europei gestiscono sia operazioni portuali per le merci che per i passeggeri. Entrambe le attività rispondono a necessità e priorità differenti e hanno clienti completamente diversi. Nel porto è una sola autorità portuale che si occupa di entrambi i mercati.

Trovare il giusto equilibrio di "coabitazione" tra i due segmenti di mercato spesso è una sfida. Ove possibile, le Autorità Portuali dovrebbero incrementare i loro sforzi per lavorare su uno sviluppo bilanciato di spazi e finanziario per entrambi i settori presenti nel porto.

Per fare ciò in maniera efficace, è necessario coinvolgere quanti più stakeholder possibili e creare una strategia di comunicazione efficace.

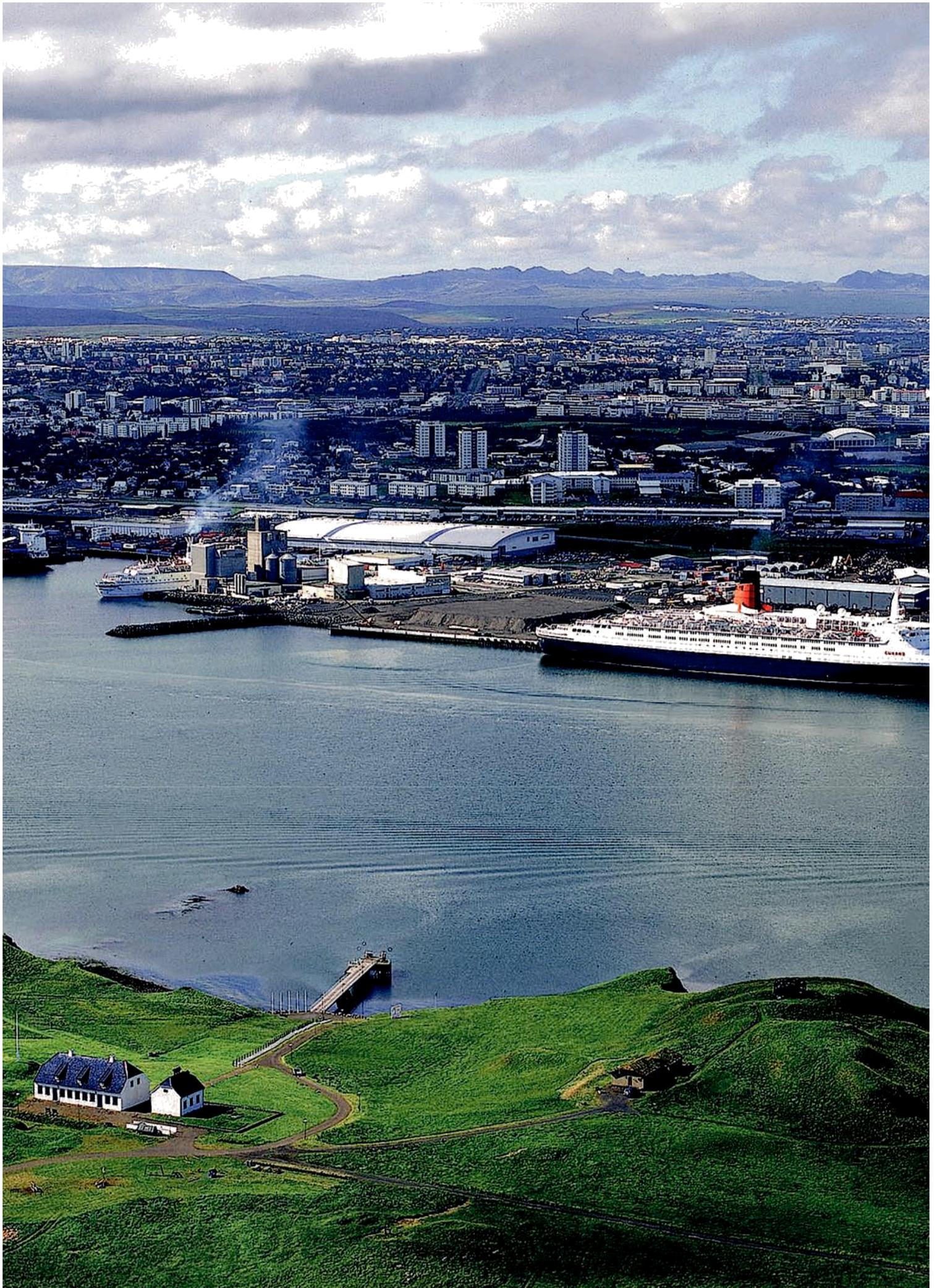
## ASSICURARE COMPETIZIONE “SALUTARE” TRA PORTI LIMITROFI

L'industria portuale è competitiva e dovrebbe rimanere tale. I porti passeggeri, tuttavia, hanno ben presente che c'è più da perdere che da guadagnare nel competere in un modo che non rende più possibile una cooperazione. Una competizione troppo dura può risultare in una perdita per tutti i porti delle regioni coinvolte. Pertanto, anche se competitori tra loro, i porti dovrebbero rendersi conto che mantenere una linea in quell'area è una sfida comune e una priorità principale. In alcuni casi, una competizione “salutare” può riguardare anche la sottoscrizione di accordi tra porti limitrofi.

Cruise Europe come organizzazione è unica nella sua ampiezza geografica che va da Lisbona a Capo Nord, San Pietroburgo, Islanda, Gran Bretagna e Irlanda. Istituita nel 1991 con 27 porti, siamo cresciuti a 120 membri – e continuiamo ad attrarre nuovi membri. Questo è un risultato di cui vado fiero e rende Cruise Europe un'organizzazione rappresentativa con l'abilità di aggiungere un valore significativo al settore delle crociere. Essere associati di Cruise Europe consente ai singoli porti di venderci, grazie alla cooperazione e la collaborazione, con le linee in maniera efficiente e, in particolare, per i porti più piccoli o di “nicchia” che non avrebbero un bilancio adatto a sostenere grandi campagne promozionali o di marketing.

**Capitano Michael  
MCCARTHY,**  
*Presidente Cruise Europe*





# Le relazioni con le linee crociera e le linee traghetti

*Porti e linee insieme al servizio del passeggero*

Le differenze che esistono nella *governance* portuale in Europa implicano un coinvolgimento variabile delle Autorità Portuali nei terminal crociera e nei terminal traghetti. I porti che sono anche operatori di terminal passeggeri e/o crociera sono più direttamente coinvolti con le linee. Gli altri (modello *landlord*) hanno relazioni più indirette. Merita una menzione il fatto che molte Autorità Portuali sono operatori quando si tratta di terminal crociera e traghetti, mentre per le merci, l'Autorità Portuale è in media puramente *landlord*, lasciando le operazioni portuali alle compagnie.

In termini di relazioni con i "clienti" ci sono delle similitudini tra porti crociera e traghetti. Essi condividono i temi operativi e le sfide, ma le relazioni commerciali sono in entrambi i casi molto differenti.

I porti crociera operano in contesti e dinamiche diversi rispetto ai porti traghetto. La natura dell'industria delle crociere significa che le navi e i viaggi sono sia adattabili che movibili. I porti non possono mai considerare uno scalo crocieristico come una cosa scontata. Inoltre, l'incrementato consolidamento nel settore delle crociere si interfaccia con il porto con pochi decisori e, a volte, un eccessivo potere di mercato. Perdere una linea crociera può significare perdere a un tratto una grossa fetta di mercato. Allo stesso tempo, il consolidamento può essere anche visto come un'opportunità. Le alleanze consentono alle linee crociera di raggiungere mercati differenti senza l'impiego di mezzi aggiuntivi.

Un altro trend importante consiste nel fatto che le linee al momento si stanno impegnando più che mai nella costruzione e la gestione di terminal crociera in Europa. Questo trend modifica ulteriormente il settore.

Anche i porti traghetto affrontano spesso un potere di mercato concentrato. Spesso dipendono da una o due linee che utilizzano il porto. Ciò rende queste linee forti nelle relazioni con il porto.

## INVESTIRE IN UNA RELAZIONE A LUNGO TERMINE

**I porti traghetto** hanno relazioni a lungo termine con le linee e le rotte sono fissate e stabili. La sfida per questi porti è quindi quello di mantenere queste relazioni a lungo termine e lavorare insieme per pianificare gli investimenti nei porti per nuove strutture. Le linee sono asservite a rotte consolidate da tempo su una base praticabile commercialmente. Le stesse risolvono i temi di connettività e promuovono il turismo. Per le piccole isole, i traghetti sono spesso "linee vitali" che connettono le stesse al continente. Sono anche utilizzati dai pendolari.

Nell'industria dei traghetti, il porto ha un'interazione limitata con i passeggeri. L'obiettivo principale e condiviso tra i porti e le linee, è quello di spostare i passeggeri, le auto e le merci in modo più fluido possibile da un porto a un altro porto. Il tempo speso nel porto deve essere il più breve possibile consentendo ai passeggeri di continuare il proprio viaggio o raggiungere la loro destinazione il prima possibile. Un cambiamento nell'arrivo o nella partenza può avere un forte impatto sia sugli utilizzatori che sono spesso utilizzatori regolari, che sulle connessioni con il territorio. Modificare i controlli di sicurezza può anche avere un impatto sulle attività dei traghetti. I porti traghetto e le linee traghetto possono sviluppare strategie comuni per fare attività di lobby su temi come le attività dell'agenzia governativa preposta alle frontiere e le connessioni con il territorio.

**I porti crociera** investono più tempo e fanno più sforzi nelle attività di marketing per il porto nei confronti delle linee, a anche nel costruire relazioni. Le relazioni tra porto e linee è diversa in base alla tipologia di porto. I porti *turnaround*

debbono avere relazioni strategiche con le linee da crociera considerata la grandezza e la gamma dei servizi richiesti, incluso la necessità di fornire strutture dedicate. I c.d. **Marquee ports (porti di primo ordine)** sono in una posizione più forte in quanto sono “inevitabili” e raramente esclusi dagli itinerari crocieristici regionali. La maggior parte dei porti crociera sono, tuttavia, porti di transito: sono esposti alle incertezze e l’assenza di impegno da parte delle linee.

Il target per i porti crociera è duplice. In primo luogo debbono costruire relazioni presto e ottenere impegni a più lungo termine possibile da parte delle linee. Ciò può essere ottenuto con i seguenti metodi:

- L’Autorità Portuale intraprende comunicazione diretta con le linee da crociera;
- Vengono organizzati incontri regolari con le linee;
- I porti e le linee crociera conducono sondaggi e rilevazioni comuni;
- I porti crociera e le linee stabiliscono un dialogo per discutere di temi operativi (vedere anche sotto);
- La comunicazione non dovrebbe essere limitata a dettagli tecnici, ma dovrebbe anche affrontare la strategia a lungo termine.

L’altro target è quello di lavorare congiuntamente su una agenda che consenta la crescita sostenibile. Ciò può essere realizzato coinvolgendo gli stakeholder in un modo più efficace, oltre all’organizzazione complessiva dei servizi connessi. Le Autorità Portuali possono condurre i cluster sulle crociere con la partecipazione degli stakeholder locali (operatori di terminal, escursioni, esercizi commerciali locali e destinazioni turistiche).

## MIGLIORARE LA COMPrensIONE DELL’OPERATIVITA’

Diverse problematiche operative sono comuni sia per i porti con traffici traghetti che per quelli con le crociere. L’efficienza delle operazioni portuali richiede una buona comunicazione tra porti e linee, con tutti i soggetti alla ricerca del raggiungimento di fluidità nei messaggi tra la dirigenza e le operazioni quotidiane.

Per migliorare la comprensione dell’operatività, i porti crociera e le linee dovrebbero lavorare insieme e pianificare preventivamente per assicurare che non vi siano problemi dell’ultimo minuto o delusioni sia per le linee che per i porti.

I porti crociera e le linee dovrebbero promuovere un approccio fluido che assicura flussi di informazione tra i diversi attori e migliora l’esperienza di tutti gli stakeholder coinvolti. Alcuni esempi chiave sono il flusso informativo in caso di i) linee – agenti – porto –terminal (qualora coinvolto) ii) linee da crociera – tour operator – terminal (qualora coinvolto).

La sfida, oltre la relazione contrattuale tra le linee, i loro agenti o il relativo tour operator, è quella di sviluppare una comunicazione più diretta tra porti e linee al fine di migliorare le operazioni e infine l’esperienza del passeggero.

## OTTIMIZZARE I PROGRAMMI E GLI ITINERARI

**I porti traghetto e le linee traghetto** lavorano insieme per negoziare i la migliore programmazione. Un coordinamento migliore della pianificazione e della programmazione degli arrivi delle navi traghetto e delle operazioni sul territorio eviterà congestione e traffico nelle ore di punta, e migliorerà l’esperienza del passeggero.

I porti, i terminal e le compagnie possono anche condividere le previsioni degli imbarchi dei passeggeri, evidenziando giorni con traffico maggiore in modo da ottimizzare la gestione delle risorse, gli spazi operativi e le soluzioni logistiche.

La stessa dicasi per i porti crociera e le linee. I porti sono riluttanti nell’investire nella fornitura e l’allocazione di strutture per l’ormeggio a lungo termine quando si trovano ad affrontare programmi o itinerari modificati dalle linee, prenotazioni doppie ecc., pratiche, queste, che possono lasciare il porto senza attività in maniera inaspettata, con conseguente mancanza di copertura dei costi sostenuti.

Lavorando insieme per migliorare la programmazione degli arrivi, e quindi minimizzando gli impatti negativi sulla regione, l’industria delle crociere può migliorare la propria immagine. Lavorare insieme per una programmazione a lungo termine è nell’interesse di tutte le parti.

Un modo di affrontare questa sfida può essere quello di sviluppare un sistema uniforme di prenotazione e conferma degli ormeggi delle navi anticipata per diversi porti in una regione. Applicata in maniera trasparente, questo tipo di sistema garantisce in anticipo alle linee un impegno sulla disponibilità degli ormeggi, oltre a conferme delle prenotazioni in anticipo.

I porti e linee dovrebbero anche lavorare insieme per sviluppare pratiche trasparenti in caso di cancellazione di scali prenotati per motivazioni diverse da quella della “forza maggiore”.

L'obiettivo principale di Cruise Norway è quello di vendere la Norvegia come migliore destinazione crocieristica basata sulla natura del mondo.

Cruise Norway rappresenta oltre 30 porti crociera e destinazioni norvegesi, oltre ad agenti, compagnie di trasporto e altri fornitori norvegesi del mercato crocieristico.

L'istituzione del Network dei porti passeggeri in ESPO, e la decisione di redigere il Codice di Buone Pratiche erano due obiettivi principali previsti dall'accordo di cooperazione strategica tra ESPO e Med-Cruise, Cruise Europe, Cruise Britain, Cruise Baltic e Cruise Norway.

Come Presidente di Cruise Norway, sono molto orgoglioso del nostro contributo – e di quello delle altre organizzazioni sorelle – alla creazione del Codice ESPO di Buone Pratiche per i porti passeggeri. Questo Codice di Buone Pratiche rafforzerà la posizione di ESPO quale voce ufficiale del settore Crociere e Traghetti europeo, verso le istituzioni europee, oltre a migliorare la collaborazione, la cooperazione e lo sviluppo dei nostri porti crociera.

**Ingvar M. MATHISEN,**  
*Presidente Cruise Norway*

## UNIRE LE FORZE A DIFESA DEGLI INTERESSI COMUNI NELLE POLITICHE E NELL'IMPLEMENTAZIONE DELLA LEGISLAZIONE DEL SETTORE

I porti passeggeri stanno affrontando un livello sempre maggiore di regolamentazione internazionale, europea e nazionale che ha effetti sulla loro attività. Sia a livello delle decisioni che portano a nuova legislazione che a livello dell'implementazione della nuova legislazione, le Autorità Portuali e le linee da crociera e traghetti possono identificare interessi comuni e lavorare insieme per difenderli.

A livello di politiche portuali, le linee e i porti possono lavorare insieme per spiegare la struttura e le specificità della loro industria a coloro che prendono le decisioni. Anche se entrambi gli stakeholder valuteranno le politiche dal proprio punto di vista, essi possono definire sfide e preoccupazioni comuni e unire, dove possibile, i loro sforzi per fare lobby per le iniziative che meglio riflettono le necessità del settore.

Quando si tratta dell'implementazione di legislazione, le linee e i porti possono scambiare conoscenze su come implementarla, coordinare le pratiche, assicurare l'impegno essenziale, in modo da poter implementare le previsioni legislative. Attraverso una buona comunicazione durante il processo dell'implementazione tra linee e porti, le preoccupazioni possono essere affrontate e i fraintendimenti rimossi. Inoltre, il dialogo tra porti crociera e traghetti, e le linee da crociera e traghetti può consentire un'implementazione più pratica e efficiente delle nuove regole.

**Per migliorare la cooperazione nel fare le politiche e nell'implementazione della legislazione, le Autorità Portuali e le loro associazioni lavorano cercando di rafforzare la collaborazione con le linee da crociera e le loro associazioni a livello regionale, europeo e internazionale. Questa cooperazione può avvenire a diversi livelli, e spesso dipenderà dalle condizioni locali e regionali. La qualità di questa collaborazione aumenta laddove si prende atto che su diversi temi le priorità e gli interessi centrali di ciascuna industria potrebbero essere differenti.**

## LAVORARE MANO NELLA MANO PER PROMUOVERE E RAFFORZARE L'IMMAGINE DEL SETTORE

Le Autorità Portuali e le linee possono unire le forze per promuovere il settore.

I porti e le linee possono, per esempio, investire insieme sulla formazione degli agenti, oltre che sulla comunicazione e il marketing, per promuovere il desiderio delle vacanze in crociera in una certa regione con migliaia di agenzie di viaggio e i loro membri.

I porti e le linee possono anche sviluppare una posizione comune evidenziando il valore economico delle attività crociera e traghetti alla regione più vasta e agli stakeholder. Essi possono lavorare su strumenti comuni di comunicazione, allineare i loro messaggi e coordinare il loro approccio.

Infine, i porti e le linee possono sviluppare una strategia comune per agire sulla percezione del pubblico o fraintendimenti relativi al settore.



# Security

*Applicare la legge con un sorriso*

E' evidente che i fatti dell'11 settembre hanno avuto impatti di trasformazione significativi sulle politiche in generale e sulla security portuale in particolare. Per di più, l'attuale situazione di minacce terroristiche e di pressione migratoria in aumento, stanno imponendo un peso ulteriore sulla security portuale, sui controlli di frontiera e sulle ispezioni doganali. Inutile dire che la sfida è ancor più grande nei porti con movimentazione passeggeri..

Una delle principali sfide che riguardano la security è quello di assicurare che i porti passeggeri operino in conformità alle previsioni delle norme in tema di security, in maniera effettiva e senza aggravio per l'operatività. Possiamo riassumerlo come segue: i passeggeri che imbarcano su una nave vogliono sentirsi completamente sicuri ma allo stesso tempo non vogliono fare file, non vogliono ritardi nel loro viaggio.

Inoltre, anche se i controlli d'immigrazione, doganali e anti-terrorismo sono svolti dai servizi governativi di immigrazione e di sicurezza, e non dalle Autorità Portuali, gli stessi sono visti come parte dell'esperienza portuale in quanto hanno luogo nelle aree portuali. Esperienze spiacevoli durante verifiche e controlli saranno vissute come cattive esperienze del porto.

Al contrario, una performance di security di alto livello in un porto può incrementare la qualità del servizio di un porto e diventare uno strumento di marketing verso le linee e i loro clienti.

Infine, occorre essere consapevoli del fatto che ci sono grandi differenze quando si viaggia all'interno di o tra due Paesi Schengen o qualora si entra in area Schengen.

## OTTIMIZZARE L'APPLICAZIONE DEL CODICE ISPS

A seguito degli attacchi terroristici dell'11 settembre 2001, l'International Maritime Organisation (IMO) ha redatto un "International Ship and Port Facility Security Code" (ISPS Code) che contiene diverse misure appositamente pensate per migliorare la security delle navi e delle strutture portuali. Nel 2004, queste misure sono state altresì recepite della legislazione dell'UE, rendendo le previsioni del Codice ISPS direttamente applicabili a tutti i porti dell'Unione Europea, inclusi quelli che gestiscono operazioni connesse ai passeggeri.

L'implementazione eguale dell'ISPS nei porti passeggeri europei è considerata una sfida. L'attuale implementazione dell'ISPS può variare da Paese a Paese, portando a una situazione nella quale porti europei potrebbero adottare diverse misure per affrontare minacce che in molti casi sono le stesse. Il livello delle operazioni secondo l'ISPS può essere diverso per due porti alla fine della stessa rotta traghetti. Tuttavia, occorre notare che, in alcuni casi, questo potrebbe essere dovuto a diverse circostanze in un dato momento in diversi porti.

Per superare inutile applicazione divergente delle regole, l'autorità o amministrazione nazionale che si occupa dell'implementazione delle regole ISPS, può aiutare i porti sviluppando guide dettagliate di servizio per i "port security facility officers" (responsabili di questo servizio). Per assicurare l'applicazione delle legislazione, molte autorità competenti lo stabiliscono attraverso contatti regolari con ogni porto.

**La formazione** è anche un fattore importante per ottimizzare l'applicazione. Vi è bisogno di formazione aggiuntiva e training anche per la polizia locale e le autorità in vista del miglioramento della cooperazione a livello di security e safety (ISPS).

**I dipendenti della Port Security** sono, in alcuni paesi, formati come ritenuto appropriato dall'autorità responsabile. In questo caso, tuttavia, c'è un rischio maggiore di incoerenza nell'approccio tra i diversi porti. In alcuni casi, è l'autorità competente che organizza la formazione. Ciò spesso si conclude con la certificazione della formazione dello staff di security. Accanto alla formazione, è importante che gli addetti alla security portuale sappiano ciò che si aspetta da loro, anche quando i compiti cambiano in funzione dei nuovi sviluppi o delle minacce alla security.

Oltre alla formazione standard, metodi innovativi come quello che predisporre programmi di e-learning potrebbero assicurare che l'ISPS sia compreso su base continua. La formazione è spesso organizzata dall'autorità competente o può essere fatta dall'Autorità Portuale stessa.

## CREARE UNA COMPRESIONE CONDIVISA TRA LE AUTORITA' PORTUALI E I SERVIZI D'IMMIGRAZIONE E DI SECURITY

Assicurare un livello ottimale di security ai propri passeggeri è un obiettivo primario di ogni porto che movimentata passeggeri. Allo stesso tempo, ritardi non necessari e lunghe code daranno un'immagine negativa al porto, rendendo il viaggio attraverso certi porti meno attraente e scoraggiando i passeggeri che sono impazienti di raggiungere la loro destinazione.

**Applicare la legge con un sorriso** dovrebbe essere il principio più importante per ogni persona che si occupa di security. E', quindi, molto importante che i dipendenti di security, la polizia locale, la polizia di frontiera e la dogana siano in numero sufficiente, oltre a essere ben istruiti e avere attrezzatura moderna per tutti i compiti che debbono eseguire.

Eseguire i controlli di sicurezza e di frontiera il più efficientemente possibile senza arrendersi sulla security dovrebbe essere la prima priorità. Un modo è quello di evitare i doppi controlli. I passeggeri che prendono un traghetto o una nave crociera che parte da un Paese Schengen per poi arrivare a un Paese non-Schengen (e vice versa) rischiano di essere soggetti due volte agli stessi controlli di frontiera e doganali, una volta alla partenza e una volta all'arrivo, conseguentemente creando inutile e fastidiosi ritardi. Pertanto, la cooperazione tra i Governi Nazionali e le autorità dovrebbe essere incoraggiata, per esempio, concludendo accordi bilaterali per stabilire controlli congiunti nel porto di partenza, e istituendo piattaforme di comunicazione per facilitare i controlli.

Non tutti i porti sono soggetti agli stessi rischi.

**Accordi relativi al livello del servizio** tra Governi e i porti passeggeri a basso rischio possono assicurare che il giusto livello di security venga assicurato in un dato porto.

Infine, le agenzie dei Governi centrali dovrebbero sviluppare metodi per comunicare con il proprio staff in prima linea o alla frontiera.

## LAVORARE INSIEME MIGLIORERA' LA SECURITY E RIDURRA' I COSTI

Per molti porti assicurare un livello ottimale di security significa uno sforzo serio in termini di organizzazione, know-how e costi. Per i porti più piccoli e i porti che non possono contare su scali (da crociera) regolari, sviluppare e applicare procedure dettagliate e piani di security è una grande sfida.

I porti traghetto che sono connessi su base regolare possono sviluppare standard consistenti o anche organizzare controlli congiunti, quindi evitando la duplicazione e riducendo i costi.

Al fine di trovare soluzioni concrete ai problemi di security, i porti limitrofi dovrebbero essere incoraggiati a comunicare tra loro e condividere le proprie conoscenze. Poiché alcuni porti crociera affrontano le stesse sfide di alcuni porti traghetto, è utile unire le forze e cooperare in modo da poter dare risposte effettive. Per esempio, i porti che hanno delle conoscenze particolari nella formazione di staff di security qualificato, potrebbero assistere altri porti che hanno scarse capacità di formazione. I porti più piccoli possono in certi casi condividere lo staff.

## COMUNICARE LA SECURITY

E' importante che l'Autorità Portuale comunichi su base regolare alle linee da crociera e ai loro passeggeri relativamente alla strategia di security in atto, informandoli in tempo sui cambiamenti di procedure o di operazioni. Dare informazione per tempo alle linee e ai loro passeggeri consente loro di sapere cosa aspettarsi e come essere preparati. Può anche essere d'aiusilio per rassicurare le linee e i loro passeggeri sul livello ottimale di security applicato. E' necessario rendersi conto che in certi casi le procedure di security cambiano letteralmente da un giorno all'altro. Questi cambiamenti repentini possono rendere molto complesso per il porto fornire informazione alle linee tempestivamente.

L'attuale crisi di rifugiati che affrontano alcuni porti è una sfida ulteriore in termini di comunicazione. La crisi dei rifugiati spesso non mette i porti in una buona luce. I porti che sono direttamente coinvolti dalla crisi possono trovarsi, di colpo e senza esserne abituati, al centro di attenzione dei media. Per di più, il tema tocca una realtà politica e umana molto sensibile, fuori dagli scopi abituali e quotidiani delle attività del porto. Una buona strategia con i media, e formazione possono essere delle soluzioni.



MedCruise è orgogliosa di controfirmare il Codice ESPO di Buone Pratiche per i porti passeggeri, uno strumento di valore da utilizzare per promuovere una crescita del traffico passeggeri sostenibile che comunica anche le prospettive dei porti agli stakeholder e a coloro che si occupano di politiche.

Questo costituisce un passo principale per il Network Passeggeri, istituito nel 2014, sotto l'ombrello di ESPO. I nostri membri sono molto entusiasti dell'opportunità di unire tutti i porti europei e condividere il migliore modo per affrontare le principali sfide, individuare le buone pratiche e dettagliare le relazioni con gli utilizzatori dei porti.

I porti MedCruise continueranno con forza a cercare ulteriore crescita oltre i 27 milioni di passeggeri e i 13,200 scali da navi crociera che avvengono ogni anno, mentre rafforzano attivamente la voce del Network parlando con una voce per tutto il settore dei porti passeggeri.

**Kristian PAVIĆ,**  
*Presidente MedCruise*



# Le Organizzazioni nel Network



L'organizzazione dei porti marittimi europei (ESPO) rappresenta le Autorità Portuali, le Associazioni dei Porti e le Amministrazioni portuali dei porti marittimi europei di 23 Stati Membri dell'Unione Europea oltre alla Norvegia a livello politico UE. ESPO annovera anche tra i suoi membri osservatori, Islanda e Israele.

ESPO è la principale interfaccia tra i porti marittimi europei e le istituzioni europee. Oltre a rappresentare gli interessi dei porti europei, ESPO costituisce un network di conoscenze che riunisce professionisti del settore portuale e delle organizzazioni portuali nazionali.

ESPO è stata istituita nel 1993.



Cruise Baltic è una cooperazione tra 28 destinazioni della regione del Mar Baltico. Il suo obiettivo è quello di integrare il turismo internazionale della regione attraverso scambi di conoscenza e informazioni. Grazie a Cruise Baltic, tutti i paesi partecipanti possono offrire lo stesso servizio, alti standard e piena integrazione tra porti e città per le linee da crociera che vogliono scoprire le possibilità uniche della regione del Mar Baltico.

Il numero di crocieristi/turisti che visitano le destinazioni di Cruise Baltic è aumentato da 1,7 milioni di passeggeri nel 2004 a circa 4,4 milioni di passeggeri nel 2014.



Cruise Britain è un'iniziativa congiunta tra i porti crociera britannici e i fornitori dei servizi come le imprese a terra e gli agenti dei porti. L'organizzazione si concentra sull'innalzamento del profilo della Gran Bretagna come destinazione crocieristica d'eccellenza. La sua organizzazione dei membri include il network dei porti britannici oltre ai fornitori dei servizi, che si uniscono per fornire un'esperienza unica per il visitatore.



## CRUISE EUROPE

Cruise Europe è stata la prima associazione dei porti crociera, istituita nel 1991. Adesso rappresenta 115 membri nel Nord Europa e nell'area dell'Atlantico.

I suoi membri accolgono 7000 scali di navi da crociera e 10 milioni di movimenti passeggeri.



Cruise Norway è un'organizzazione di marketing B2B con 40 porti membri oltre a membri associati provenienti dai siti di attrazione, le agenzie turistiche e gli agenti dei porti/delle navi in tutta la Norvegia. La nostra visione: contribuire alla percezione della Norvegia quale migliore attrazione crocieristica basata sulla natura nel mondo. Nel 2015 i membri di Cruise Norway hanno accolto circa 2,5 milioni di passeggeri e 1,739 scali. Dal 2009, le navi da crociera visitano la regione tutto l'anno, anche d'inverno.



Fondata a Roma l'11 giugno 1996, MedCruise è l'associazione dei porti crociera del Mediterraneo. La mission di MedCruise è quella di promuovere l'industria delle crociere nel Mediterraneo e nei mari limitrofi. L'associazione assiste i suoi membri nel trarre beneficio dalla crescita dell'industria delle crociere fornendo opportunità di networking, di promozione e di sviluppo professionale. Oggi, l'associazione è cresciuta a 73 membri che rappresentano più di 100 porti nella regione del Mediterraneo, incluso il Mar Nero, il Mar Rosso e il vicino Atlantico, oltre a 34 membri associati, che rappresentano altre associazioni, agenzie del turismo e agenti portuali/delle navi.

I suoi membri accolgono oltre 27 milioni di passeggeri e 13,000 scali da nave crociera all'anno.

## APPENDICE: Definizioni Importanti

**Marquee port: “porti di primo ordine”** – porti che raramente sono esclusi dagli itinerari regionali delle crociere, e che sono la principale destinazione turistica dell’itinerario.

**Transit call, “Port of Call”: “Porto di scalo”** si riferisce allo scalo crociera in un porto, dove i passeggeri e l’equipaggio sono effettivamente visitatori per un giorno.

**Turnaround call, Scalo turnaournd:** Si riferisce allo scalo crocieristico di un porto dove la crociera inizia o finisce e dove i passeggeri imbarcano o sbarcano.

**Turnaround port, Porto turnaround:** Si riferisce al porto dove l’itinerario inizia o finisce.

**Transit port, porto di transito:** Si riferisce alla destinazione crocieristica lungo l’itinerario di una nave da crociera.

**Ferry:** Un servizio commercial di trasporto via mare o per via di acque interne operato secondo un orario pubblicato.

**Ro-ro passenger ship: “Nave passeggeri ro-ro”** Definisce una nave che trasporto più di 12 passeggeri, che ha spazi ro-ro o spazi per categorie speciali.

**Ro-ro ship: Nave ro-ro** Nave mercantile o traghetto attrezzata per consentire l’entrata e l’uscita di mezzi (roll-on roll-off); un sistema per caricare e scaricare una nave con i mezzi attraverso delle rampe. Attrezzata con ampie aperture sia a poppa che a prua e, talvolta, anche lateralmente consentendo un accesso facile. Camion o semi-rimorchi con carichi sono sistemati sul ponte.<sup>9</sup>

**Cruise destination: Destinazione crocieristica** La destinazione portuale di visita delle navi da crociera.

**Cruise voyage:** Si riferisce al viaggio in mare su un natante, principalmente per piacere. Nessuna merce sarà trasportata ma soltanto passeggeri che hanno il biglietto che dovrebbe includere vitto e alloggio. Il viaggio in crociera dovrebbe includere almeno due visite a porti oltre a quello di inizio e fine della crociera.

**Passenger visit: Visita del passeggero** –si riferisce a una visita da parte di un turista in un porto particolare. Un porto turnaround può ricevere due visite di passeggeri dallo stesso passeggero durante una crociera.

**Coastal region: Regione Costiera** - una regione direttamente situata sulla costa dell’Unione europea o le sue aree territoriali.

**Indirect economic impact: Impatto economico indiretto** – Il valore aggiunto e l’occupazione creata ai fornitori (e quelli che forniscono in fornitori) attraverso gli acquisti intermedi.

9. [www.searates.com/reference/glossary/R/](http://www.searates.com/reference/glossary/R/)

# Colophon

## **Editori**

Isabelle Ryckbost, Laurens Schautteet and  
Hélène Vancompernelle, European Sea  
Ports Organisation (ESPO)

## **Disegno grafico**

Catapult (www.catapult.be)

## **Principali autori**

César Lopez Ansorena (Port of Ceuta), Javier  
Gesé Aperte (Puertos del Estado), Laura Apoga  
(Port of Riga), Antun Asic (Port of Dubrovnik),  
Richard Ballantyne (British Ports Association),  
Claus Bødker (Cruise Baltic), Sandra Diana  
Bratland (Cruise Norway), Eftychia  
Christodoulou (Cyprus Port Authority), Mai  
Elmar (Cruise Port Rotterdam), Andreas  
Eriksson (Port of Helsingborg), Kristiana Esta  
(Port of Riga), Annfinn Hjelm (Port of  
Torshavn), Stavros Hatzakos (Port of Piraeus),  
Veit Hürdler (Columbus Cruise Centre  
Bremerhaven and Wismar), Kay Greenway  
(Cruise Britain), Dimitris Koletsos (Port of  
Patras), Ana Lourenco (Port of Lisbon), Ingvar  
Mathisen (Cruise Norway), Michael McCarthy  
(Cruise Europe), Laurent Monsaingeon (French  
Riviera Ports), Francesca Morucci (Port of  
Livorno), Fernando Muñoz (Port of Cartagena),  
Tiziana Murgia (Assoporti), Thanos Pallis  
(MedCruise), Kristijan Pavic (Port of  
Dubrovnik), Anthony Pétilion (Port of Calais),  
Angie Redhead (Cruise Britain), Jens Skrede  
(Cruise Europe), Theodoros Tsitouras (Port of  
Piraeus), Agnes Mathiesen Woodward (Port of  
Flåm, Vik, Skjolden).

## **Traduzione testi in italiano**

Tiziana Murgia (Assoporti),

## **Fotografia**

Copertina: © Etela Satama, Port of Helsinki  
Pag. 6 – 7 – 8: © Goran Assner, Port of  
Gothenburg  
Pag. 10: © Port of Algeciras  
Pag. 12: © Robert Seger, Port of Turku  
Pag. 16 – 17 – 18: © Port of Rhodes Page  
19: © Rod Costa, Port of Oslo Page 21:  
© Mena Romio, Port of Corigliano  
Calabro  
Pag. 23: © Port of Savona Page  
24: © Port of Livorno Page 28:  
© Port of Piraeus Page 31: © Port  
of Helsingborg Page 32: © Port  
of Reykjavik  
Pag. 36: © Pete Carr, Port of Liverpool Page 39:  
© Roberto Zaffarano, Port of Olbia Page 40:  
© Arne Inge Tryggestad, Hellesylt

## **Crediti fotografici**

Tutte le fotografie sono materiale soggetto a  
copyright e tutti i diritti sono riservati. Questo  
significa che occorre il permesso per utilizzare le  
fotografie in qualsiasi maniera che non sia  
conforme ai diritti concessi a mente della  
normativa sul copyright (diritti d'autore).

Sebbene siano stati compiuti tutti gli sforzi er  
garantire la precisione, la coerenza e l'affidabilità  
delle informazioni contenute nel presente Codice  
di Buone Pratiche, né ESPO, né i singoli autori  
che hanno contribuito alla pubblicazione  
assumono qualsiasi responsabilità al riguardo.

Copyright 2016 – European Sea Ports  
Organisation (ESPO) vzw/asbl

## **Referenze**

Alcune delle informazioni utilizzate in questo  
codice di buone pratiche per i porti passeggeri  
sono state estrapolate da pubblicazioni del  
Parlamento europeo, della Commissione  
europea, di Eurostat, della Cruise Lines  
International Association (CLIA) e della  
European Sea Ports Association (ESPO).