

L'INTERVISTA / **MICHELA VITTORIA BRAMBILLA**

# «Turisti in Italia? Ora avranno i loro angeli custodi»

**Enza Cusmai**

«D'ora in poi sarò un ministro fuori protocollo, andrò a vendermi all'estero l'azienda Italia, come un vero imprenditore».

**Ministro Michela Vittoria Brambilla, ma lei non dovrebbe incontrare i suoi omologhi, all'estero?**

«Non trascuro gli incontri di rappresentanza, ma ho aggiunto una cosa fondamentale: parlare con gli operatori per capire di che cosa hanno bisogno e che cosa vorrebbero trovare nel nostro Paese quando vengono in vacanza».

**E di che cosa hanno bisogno?**

«Innanzitutto di collaborazione e di assistenza. Non devono più succedere inconvenienti imbarazzanti che mettono in cattiva luce tutto il comparto turistico».

**Si riferisce ai giapponesi che hanno pagato un conto stratosferico al ristorante?**

«Quello è stato uno spiacevole incidente che non deve ripetersi. Così abbiamo messo in piedi un sistema di salvataggio che partirà dal prossimo 15 maggio e aiuterà i turisti in difficoltà, non solo stranieri ma anche italiani».

**Di cosa si tratta?**

«È una linea amica per il turismo. Un servizio telefonico multilingue che offre informazioni e assistenza. Sarà attivo, per tutto l'anno, a partire dal prossimo 15 maggio».

**Insomma ci saranno degli angeli custodi a disposizione dei turisti?**

«Più o meno. Chiamando il numero 039039039, tutti i giorni domenica e festivi compresi, dalle ore 9 alle 22, chi si trova a visitare il nostro paese potrà contare su un'assistenza personale che lo accompagnerà fino alla risoluzione del problema».

**Quindi quei giapponesi al ristorante avrebbero potuto essere aiutati?**

«Eccome. Facendo il numerino magico qualcuno gli avrebbe consigliato di aspettare al tavolo in attesa della Guardia di Finanza».

**Ma questo è un caso estremo. Cosa si può chiedere di altro al call center?**

«Di tutto. Il servizio interverrà in caso di incidenti, raggiri, consigli di viaggio, consulenza per conoscere i propri diritti di viaggiatore, informazioni aggiornate su musei, mostre, attrazio-

ni turistiche e anche un'assistenza speciale per i visitatori diversamente abili».

**Ma un cinese che non conosce l'inglese, cosa può capire?**

«Il servizio viene offerto in inglese, francese, russo, spagnolo, tedesco, cinese e naturalmente italiano. E più avanti aggiungeremo altre lingue».

**Ma questa iniziativa come verrà resa nota all'estero?**

«Andrò in giro per il mondo a pubblicizzare questo e molto altro ancora. Sono già stata a Duesseldorf. E sono previste altre cinque tappe nell'area tedesca. Poi mi aspettano Londra, Shanghai e Pechino».

**Come mai è stata scelta la Germania come prima tappa?**

«Perché nel 2007 sono arrivati nove milioni di tedeschi in Italia. Amano il nostro paese e vorrei che, superata la crisi internazionale, questi numeri fossero riconfermati e incrementati».

**Chi ha incontrato in Germania?**

«I sessanta tour operator più importanti della nazione ed erano increduli che il ministro in persona ascoltasse i loro problemi».

**Ne hanno molti?**

«Due in particolare. Quelli che organizzano viaggi in pullman si sono lamentati dei ticket d'ingresso: i comuni si inventano nuovi pedaggi ogni due per tre e non li comunicano in anticipo. E poi i parcheggi per i bus. Spesso li fanno stazionare in periferia: trasportare una comitiva in centro storico diventa un vero disagio».

**E secondo lei hanno ragione?**

«I turisti arrivano e spendono. Vanno accolti e agevolati. Inoltre i tour operator si sono lamentati della catena alberghiera. A seconda della regione, i servizi cambiano a parità di stelle. E questo non va bene. Spero che gli enti locali recepiscano in fretta la classificazione alberghiera che ho messo a punto».

**Perché gli stranieri dovrebbero scegliere l'Italia se c'è la Grecia che costa meno?**

«L'Italia ha attrazioni culturali e naturali senza eguali. E poi ho invogliato i tour operator».

**In che modo, ministro?**

«Offrendo degli incentivi a chi porta più turisti. Insomma, chi viene da noi, merita un premio».



**In linea**

**Un numero**

**telefonico**

**al servizio dei**

**nostri ospiti**

**Tra la gente**

**Basta**

**protocollo, farò**

**verifiche**

**sul campo**

