



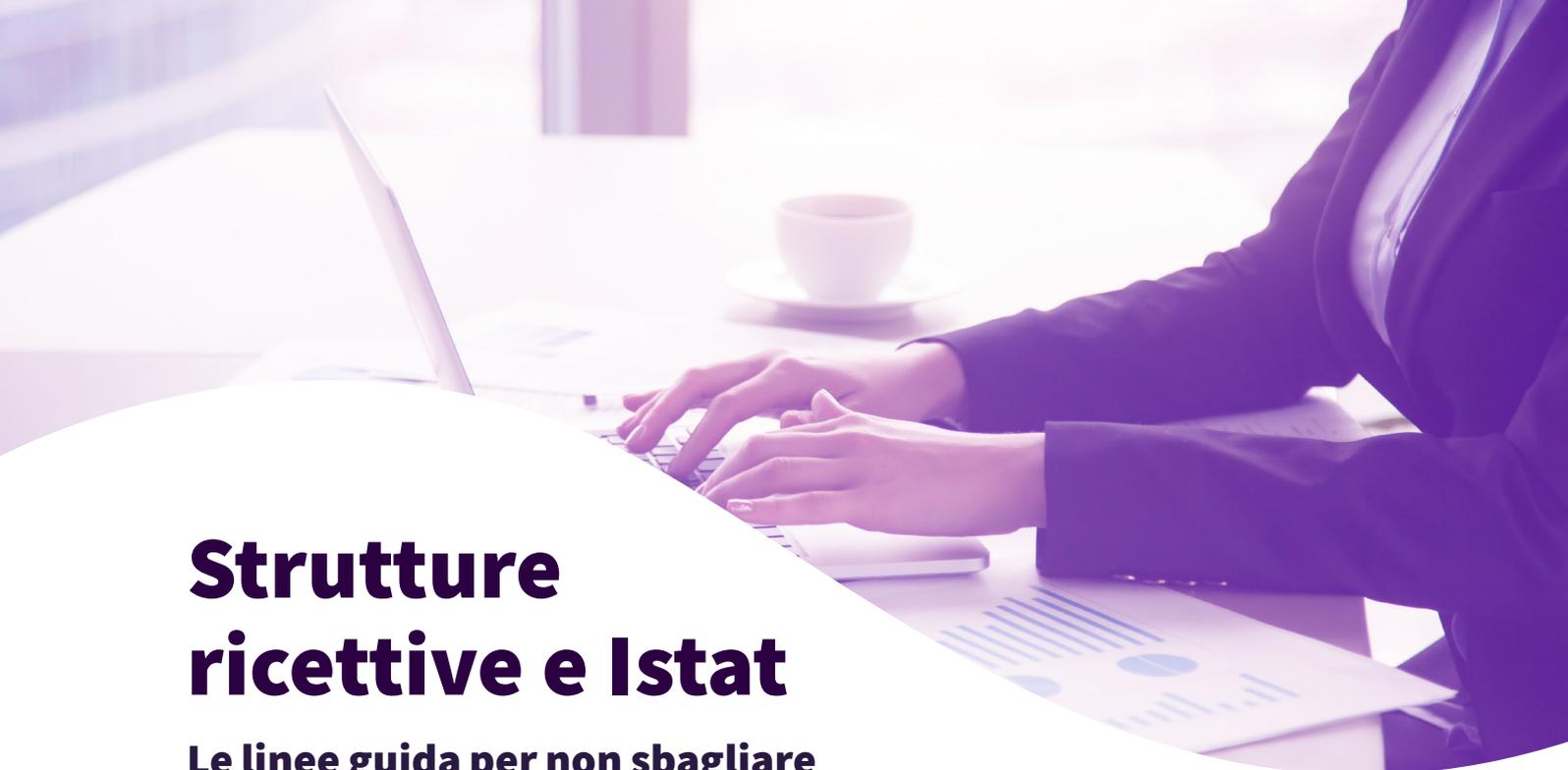
# Strutture ricettive e **Istat**

Le linee guida per non sbagliare

# Indice dei contenuti

## Introduzione

- 1** Qual è il modello ufficiale per comunicare i flussi turistici?
- 2** Quali sono le informazioni richieste dall'Istat ai professionisti dell'ospitalità?
- 3** Le informazioni richieste dall'Istat sono tutte obbligatorie?
- 4** Quando deve essere compilata la comunicazione?
- 5** Quando deve essere inviata la comunicazione?
- 6** Perché comunicare i flussi turistici all'Istat è un obbligo?
- 7** Cosa succede se dimentichi di comunicare i dati sui turisti all'Istat?
- 8** Le regole per comunicare i dati all'Istat sono uguali in tutte le regioni?
- 9** L'invio dei flussi turistici all'Istat è soggetto alla Legge sulla Privacy?
- 10** Cosa puoi fare se non riesci a inviare i flussi turistici all'Istat?
- 11** Cosa puoi fare se il portale regionale per inviare i flussi turistici all'Istat non funziona?
- 12** Riepilogando cosa devi fare per evitare sanzioni e problemi con l'Istat?



# Strutture ricettive e Istat

## Le linee guida per non sbagliare

La comunicazione delle presenze turistiche all'Istat, l'Istituto nazionale di statistica, è uno degli **obblighi di legge** che proprietari e gestori di strutture ricettive devono rispettare. Si tratta di **un dovere che tocca a chiunque offra una stanza, una casa o un appartamento ai turisti** e riguarda:

- ✓ alberghi,
- ✓ affittacamere,
- ✓ B&B,
- ✓ agriturismi,
- ✓ case vacanze,
- ✓ appartamenti di privati,
- ✓ ostelli della gioventù,
- ✓ rifugi di montagna.

**Nessuna tipologia di struttura è esclusa**, non c'è quindi distinzione tra settore alberghiero ed extra-alberghiero.

# 1 Qual è il modello ufficiale per comunicare i flussi turistici?

Il modello per la comunicazione dei flussi turistici, da inviare all'Istat **in via telematica**, si chiama **C/59** e prevede tutta una serie di dati che servono a monitorare arrivi e partenze nelle strutture ricettive. Lo scopo? Raccogliere informazioni sull'andamento del mercato turistico italiano.

Ecco una copia del “vecchio” modello cartaceo.

Mod. ISTAT C/59

Istat  
ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA  
ENTE NAZIONALE ITALIANO PER IL  
TURISMO

Num. Progr.

RILEVAZIONE DEL MOVIMENTO DEI CLIENTI NEGLI ESERCIZI RICETTIVI

Anno \_\_\_\_\_ Mese \_\_\_\_\_ Giorno \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_

Tipo di esercizio \_\_\_\_\_

Denominazione \_\_\_\_\_ (Albergo, campeggio, ecc.)

Numero stelle \_\_\_\_\_

Clienti del giorno precedente \_\_\_\_\_

Arrivati \_\_\_\_\_

Totale \_\_\_\_\_

Presenti nella notte \_\_\_\_\_

CLIENTI DEL GIORNO

CLIENTI STRANIERI			N.	CLIENTI ITALIANI		
NAZIONALITÀ DI RESIDENZA	ARRIVATI	PARTITI		PROVINCIA DI RESIDENZA	ARRIVATI	PARTITI
			1			
			2			
			3			
			4			
			5			
			6			
			7			
			8			
			9			
			10			
			11			
			12			
			13			
			14			
			15			
			16			
			17			
			18			
			19			
			20			
			21			
			22			
			23			
			24			
			25			
			26			
Totale stranieri				Totale italiani		

Il presente modello può essere compilato o:  
- registrando l'arrivo e la partenza di ciascun cliente;  
- raggruppando gli arrivi e le partenze dei clienti per nazionalità straniera o provincia italiana;  
- adottando in forma mista le due possibilità precedenti, secondo le esigenze dell'esercente.

**Oggi il modello cartaceo non si usa più**, perché le regioni mettono a disposizione **un portale o un servizio telematico gratuito** per la comunicazione delle presenze turistiche all'Istat. Leggerlo però può darti **un'idea delle informazioni che è necessario trasmettere**.

Semplicemente, ora queste informazioni vanno inserite in tabelle online e non più su un foglio di carta. I programmi o portali adottati dalle regioni prendono le informazioni inserite online dai professionisti dell'ospitalità e le inviano automaticamente dove serve.

**Non sai qual è il servizio telematico che devi usare** per l'invio dei flussi turistici all'Istat? Chiama l'ufficio turistico territorialmente competente.

### Elenco Referenti locali per il movimento dei clienti negli esercizi ricettivi

REGIONI/P. AUTONOME	ENTE	PEC	TELEFONO
<b>Piemonte</b>	Regione Piemonte - Direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei - Turismo e Sport	fondieuropei@cert.regione.piemonte.it	011 4322451
<b>Valle d'Aosta</b>	Regione autonoma Valle d'Aosta -Assessorato Beni culturali, Turismo, Sport e Commercio - Dipartimento turismo, sport e commercio - Promozione e Progetti Europei per lo Sviluppo del Settore Turistico - Osservatorio del turismo	turismo@pec.regione.vda.it	0165 527702
<b>Lombardia</b>	Regione Lombardia - Statistica - PoliS-Lombardia - Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia	protocollo.eupolislombardia@pec.regione.lombardia.it	02 673830223 02 67507409
<b>Bolzano-Bozen</b>	Prov. Autonoma di Bolzano - Direzione generale della Provincia - Istituto provinciale di statistica (ASTAT) - Economia	astat@pec.prov.bz.it	0471 418456
<b>Trento</b>	Prov. Autonoma di Trento - Ufficio Statistica (ISPAT) - Ufficio Rilevazioni e Ricerche Economiche	ispat@pec.provincia.tn.it	0461 497824
<b>Veneto</b>	Regione Veneto - Direzione Sistema Statistico Regionale	protocollo.generale@pec.regione.veneto.it	041/2791610
<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	Presidenza della regione - Direzione generale - Servizio programmazione, pianificazione strategica, controllo di gestione e statistica	direzionegenerale@certregione.fvg.it	0403773575
<b>Liguria</b>	Regione Liguria - Dipartimento Agricoltura, Turismo, Formazione e Lavoro - Settore Politiche turistiche	protocollo@pec.regione.liguria.it	010 5485030
<b>Emilia-Romagna</b>	Regione Emilia Romagna - Servizio Innovazione Digitale, dei dati e della tecnologia - Ufficio di Statistica	ICT@postacert.Regione.Emilia-Romagna.it	051 527 3299

<b>Toscana</b>	Regione Toscana - Direzione: Attività Produttive - Struttura: Turismo, Commercio e Servizi	regionetoscana@postacert.toscana.it	0554382534 0554383151
<b>Umbria</b>	Regione Umbria - Giunta Regionale - Servizio Turismo, Sport e Film Commission - Responsabile Sezione Statistiche del turismo, Portale turistico regionale e Progetti speciali	regione.giunta@postacert.umbria.it	075 5045878
<b>Marche</b>	Regione Marche - Segreteria Generale - PF Performance e sistema statistico	regione.marche.statistica-cge@emarche.it	071 8064466
<b>Campania</b>	Regione Campania - Servizio Statistiche Regionali - Analisi statistica e Supporto alle Decisioni	statistica@pec.regione.campania.it	081 7962044
<b>Puglia</b>	Regione Puglia - Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio - Sezione Turismo e Internazionalizzazione- Servizio Sviluppo del Territorio	servizioturismo@pec.rupar.puglia.it	080 5406950
<b>Basilicata</b>	APT Basilicata - PO Sistemi Informativi	aptbasilicata@cert.ruparbasilicata.it	0835 331983
<b>Calabria</b>	Regione Calabria - Osservatorio sul Turismo della Regione Calabria	dipartimento.lfps@pec.regione.calabria.it dipartimento.seap@pec.regione.calabria.it osservatorioturismo@pec.regione.calabria.it	0961/858584 0961/858584 0961/858584
<b>Sicilia</b>	Regione Sicilia - Dipartimento regionale del Turismo, dello Sport e dello Spettacolo Servizio 3 - Osservatorio Turistico e dello Sport	dipartimento.turismo@certmail.regione.sicilia.it	091 7078192
<b>Sardegna</b>	Regione Autonoma della Sardegna - Direzione Generale della Presidenza - Servizio Statistica regionale ed elettorale	presidenza.dirgen@pec.regione.sardegna.it	070 6066085

Purtroppo, come capita col Portale Alloggiati, **questi programmi non sono sempre di facile utilizzo**, quindi bisogna armarsi di pazienza.

## 2 Quali sono le informazioni richieste dall'Istat ai professionisti dell'ospitalità?

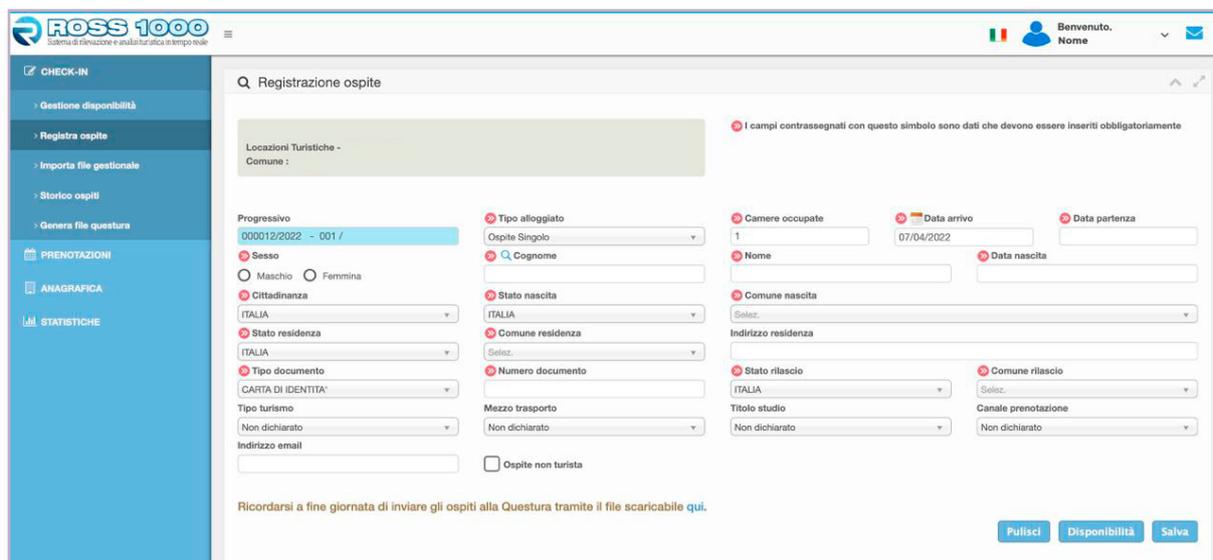
Il modello telematico Istat C59 richiede innanzitutto di **elencare le presenze degli ospiti nelle strutture ricettive**.

Le informazioni sui flussi turistici vanno suddivise per comune, categoria di esercizio e tipo di struttura. In ogni caso chi gestisce più strutture può averle tutte insieme all'interno dello stesso profilo.

L'Istat ha anche bisogno di conoscere **la regione o il Paese** (nel caso di turisti stranieri) **di residenza dell'ospite**.

L'invio dei flussi turistici prevede, infine, la raccolta delle **informazioni sui tassi di occupazione dei posti letto e delle camere** di ciascuna struttura. Generalmente i programmi/portali messi a disposizione dalle regioni **calcolano automaticamente questo tasso** sulla base dei dati inseriti relativi a presenze, arrivi e partenze.

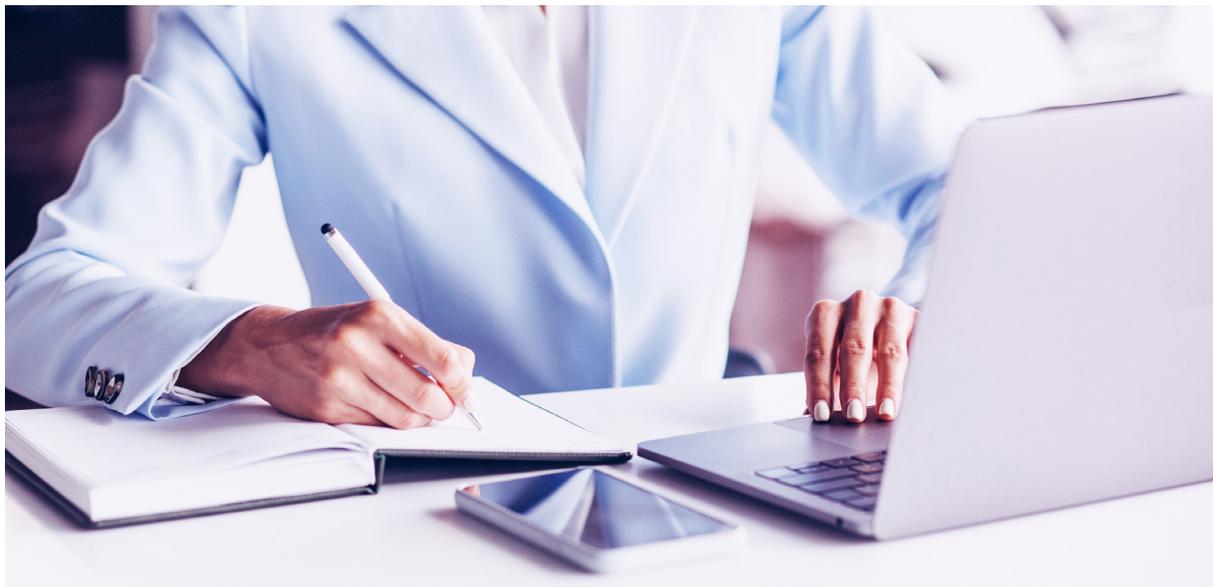
Per fare un esempio inseriamo la maschera di inserimento di *Ross1000*



The image shows a screenshot of the Ross1000 web application interface for guest registration. The page title is "Registrazione ospite". On the left, there is a navigation menu with sections: CHECK-IN (with sub-items: Gestione disponibilità, Registra ospite, Importa file gestionale, Storico ospiti, Genera file questura), PRENOTAZIONI, ANAGRAFICA, and STATISTICHE. The main form area contains various fields for guest information, many marked with a red asterisk to indicate they are mandatory. Fields include: Locazioni Turistiche - Comune; Progressivo (00012/2022 - 001 / Ospite Singolo); Sesso (Maschio/Femmina); Cittadinanza (ITALIA); Stato residenza (ITALIA); Tipo documento (CARTA DI IDENTITA'); Tipo turismo (Non dichiarato); Indirizzo email; Tipo alloggio (Ospite Singolo); Cognome; Stato nascita (ITALIA); Comune residenza; Numero documento; Mezzo trasporto (Non dichiarato); Ospite non turista; Camere occupate (1); Data arrivo (07/04/2022); Data partenza; Nome; Data nascita; Comune nascita; Indirizzo residenza; Stato rilascio (ITALIA); Comune rilascio; Titolo studio (Non dichiarato); Canale prenotazione (Non dichiarato). At the bottom right, there are buttons for "Pulisci", "Disponibilità", and "Salva". A note at the bottom states: "Ricordarsi a fine giornata di inviare gli ospiti alla Questura tramite il file scaricabile qui."

Come si può vedere è diversa dal modulo cartaceo Istat C/59, ma di fatto assolve alla stessa funzione.

### 3 Le informazioni richieste dall'Istat sono tutte obbligatorie?



Tipo di turismo, mezzo di trasporto, titolo di studio e canale di prenotazione, quando richiesti, **non sono campi obbligatori** al fine dell'inserimento e dell'invio all'Istat dei dati sui flussi turistici, semplicemente arricchiscono il dato raccolto per scopi statistici. **Puoi liberamente decidere se metterli oppure no.**

### 4 Quando deve essere compilata la comunicazione?

Se sono presenti degli ospiti il modello Istat C/59 o il suo equivalente digitale va **compilato per ogni giorno di apertura**, anche quando non si registrano nuovi arrivi o partenze.

Quando invece non si verificano arrivi o partenze e in struttura non c'è nessuno, **va indicato uno zero nel totale dei presenti** che indica il tasso di occupazione. **Welcomeasy effettua automaticamente questa operazione** sulla base dei check-in effettuati.

La comunicazione dei flussi turistici all'Istat **va trasmessa mensilmente ma la rilevazione deve essere giornaliera**. La cosa migliore da fare, quindi, è **compilare i dati quotidianamente**, contestualmente all'invio delle schedine

alloggiati, oppure almeno una volta a settimana. Più dati si hanno da inserire più è facile commettere errori, lavorando giorno per giorno invece il compito risulta meno pesante.

## 5 Quando deve essere inviata la comunicazione?

Nella maggioranza delle regioni è obbligatorio completare i dati necessari alla comunicazione dei flussi turistici all'Istat **entro il giorno 5 del mese successivo**. Alcune regioni hanno regolamenti differenti, che danno la possibilità di inviare la comunicazione **fino al 10 del mese successivo**. Compilando quotidianamente le informazioni sui flussi non resta molto da fare, **basta verificare che tutto sia corretto a fine mese**.

**! Attenzione:** alcuni dei programmi messi a disposizione delle regioni per l'invio dei flussi turistici all'Istat consentono di inserire modifiche e correzioni anche dopo il giorno 5 del mese successivo, altri no.

## 6 Perché comunicare i flussi turistici all'Istat è un obbligo?

L'obbligo si inserisce nel **Programma statistico nazionale attualmente in vigore**, regolamentato da diverse leggi e normative.

L'obbligo di risposta è sancito dall'**art.7 del decreto legislativo n. 322/1989** e dal **DPR del 20 maggio 2019** di approvazione del Programma statistico nazionale 2017-2019, oltre che dall'allegato "Elenco delle indagini che comportano l'obbligo di risposta per i soggetti privati".

L'indagine Istat sui flussi turistici risponde a quanto previsto dal **Regolamento Ue n. 692/2011** del Parlamento europeo e del Consiglio per le statistiche europee sul turismo, e dalle successive modifiche imposte dal **Regolamento delegato Ue n. 2019/1681**, in vigore dal 1° gennaio 2020.

**i** Vuoi saperne di più? Consulta il sito [www.istat.it](http://www.istat.it).

## 7 Cosa succede se dimentichi di comunicare i dati sui turisti all'Istat?



Chi dimentica di comunicare i dati sui flussi turistici a Istat, oppure chi invia una comunicazione errata o incompleta, rischia di dover pagare **una sanzione amministrativa compresa tra i 250 e i 2500 euro**.

**! Attenzione:** l'importo della sanzione può variare a seconda della regione in cui si opera.

## 8 Le regole per comunicare i dati all'Istat sono uguali in tutte le regioni?

No, **le regole e le modalità di invio relative alla comunicazione sui flussi turistici all'Istat cambiano** (in parte) **da una regione all'altra**. Il tipo di informazioni da fornire è sempre lo stesso, ma possono variare:

- **il programma/portale** con cui inviare le informazioni sui flussi, messo a disposizione dalla regione in cui si opera;
- **le tempistiche** di invio;
- **le modalità per correggere** eventuali errori;
- **le sanzioni amministrative** per chi commette errori e/o dimenticanze.

## Perché succede questo?

**Alcuni obblighi e regolamenti nazionali vengono modificati a livello locale** da comuni e regioni. Nella maggioranza dei casi i decreti del Presidente del Consiglio e le leggi nazionali prevalgono rispetto a qualsiasi altra ordinanza, ma questo non è sempre vero. In materia di turismo i presidenti delle regioni e i sindaci possono emanare ordinanze che vanno a regolamentare, nello specifico, i doveri dei professionisti dell'ospitalità, "sovrascrivendo" leggi e regolamenti nazionali.

L'Istat, per raccogliere le informazioni sulle presenze turistiche, si avvale della collaborazione degli **Uffici di statistica delle Regioni e delle Province Autonome**. I quali, a loro volta, possono appoggiarsi ad altri uffici competenti in materia di turismo a livello regionale, provinciale o sub provinciale.

Ogni anno, l'Istat invia a questi uffici una circolare dettagliata in cui vengono fornite tutte le indicazioni per condurre l'indagine sui flussi turistici nel rispetto della legge. Sulla base di questa circolare i diversi uffici locali si organizzano e decidono quello che devono fare concretamente gli operatori.

## 9 L'invio dei flussi turistici all'Istat è soggetto alla Legge sulla Privacy?

Non devi preoccuparti per quanto riguarda la **Legge sulla Privacy**. Le informazioni raccolte, **tutelate dal segreto statistico** (art. 9 d.lgs. n. 322/1989) e dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Ue 2016/679, d.lgs. n. 196/2003 e d.lgs. n. 101/2018) vengono usate dall'Istat solo ed esclusivamente per fini statistici e comunicate in forma aggregata, per finalità di ricerca scientifica. **Tutto avviene nel pieno rispetto della privacy.**

## 10 Cosa puoi fare se non riesci a inviare i flussi turistici all'Istat?

Per richiedere assistenza su problematiche di **carattere tecnico** chiama il numero verde messo a disposizione dalla regione in cui operi, o scrivi una

mail al servizio di assistenza del programma/portale. Ricordati di **spiegare esattamente qual è l'errore che visualizzi**. Se puoi, **allega una o più schermate** che mostrino il problema.

**Stai cercando gli indirizzi dell'assistenza** per il programma/portale che devi usare per l'invio dei flussi turistici all'Istat? Li trovi online. Scrivi nella barra di ricerca del tuo browser le parole *“assistenza + nome del programma/portale”*.

## **11 Cosa puoi fare se il portale regionale per inviare i flussi turistici all'Istat non funziona?**

Quando il portale regionale per inviare le informazioni sui turisti all'Istat non funziona, prova ad aspettare alcune ore o una giornata. **Se il disservizio continua per più giorni**, come è già accaduto in passato, devi muoverti per trovare una soluzione, perché **l'obbligo di invio resta**, così come il rischio di ricevere una sanzione amministrativa.

Tutte le app di terze parti, come **Welcomeasy**, che rendono l'invio dei flussi turistici all'Istat molto più agile, devono comunque interfacciarsi con i portali regionali.

**Quando c'è un disservizio generalizzato**, la cosa migliore da fare, dopo aver parlato con le persone addette all'assistenza del programma in questione, è **contattare l'Ufficio del Turismo territorialmente competente**. Nel caso in cui tu decida di scrivere una mail meglio inviare una pec, in modo che resti una traccia ufficiale dello scambio.

Puoi muoverti in autonomia, oppure **con l'aiuto di un'associazione di categoria**.

**Hai ricevuto una sanzione per la mancata comunicazione all'Istat** ma non potevi inviare i dati a causa di un disservizio generalizzato? Non pagare, **contesta** la sanzione presso il giudice di Pace o il Tribunale **entro 30 giorni dalla notifica**. Anche in questo caso, le associazioni di categoria possono aiutarti.

## 12 Riepilogando cosa devi fare per evitare sanzioni e problemi con l'Istat?

Per andare sul sicuro e non rischiare multe, la cosa migliore da fare è rivolgerti all'Ufficio turistico per enti e operatori del Comune o della Provincia in cui operi e **chiedere informazioni sul corretto invio dei flussi turistici all'Istat**. Oppure, chiedi aiuto a un'associazione di categoria che opera sul territorio.

Ecco quello che devi **ricordarti di comunicare** indipendentemente dalla zona in cui lavori:

- ✓ Tutti i movimenti turistici (arrivi e partenze) di ogni mese.
- ✓ I periodi di chiusura della tua attività ricettiva.
- ✓ Nel caso in cui non ci sia nessuna presenza nel mese, segnalare che non c'è stata alcuna movimentazione (mese nullo).

In alternativa, **Welcomeasy offre un sistema pratico e veloce** per comunicare le presenze all'Istat tramite app, indipendentemente dalla regione e dal comune in cui lavori!

**Fai una prova gratuita, [clicca qui](#)** per registrarti.

Nel momento in cui fai un check-in e acquisisci i dati per inviare le schede alloggiati, **Welcomeasy** prepara tutte le informazioni necessarie per l'Istat, a cui dovrai solo aggiungere i dati mancanti richiesti per ragioni statistiche. Facile e veloce!



*Rendi più facile il check-in  
per te e per i tuoi ospiti, con Welcomeasy!*

## Registrati alla nostra prova gratuita

*Inizia a usare Welcomeasy gratis per 30 giorni,  
fissa una consulenza gratuita con uno dei  
nostri esperti.*

*Vedrai che differenza!*

Zero costi di attivazione. Zero vincoli. Non si  
richiede carta di credito.



Prova gratis Welcomeasy

Contatta un nostro esperto



*Scarica la nostra App  
e semplificati la vita!*

