



Camera di Commercio  
Reggio Calabria



---

Osservatorio Turistico della provincia di Reggio Calabria

## **MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE DI VENDITA DELLE IMPRESE**

I trimestre 2015

## Sommario

L'OCCUPAZIONE CAMERE NELLE STRUTTURE RICETTIVE NEL I TRIMESTRE 2015.....	3
STRATEGIE DELLE IMPRESE, CARATTERISTICHE E COMPORTAMENTI DELLA CLIENTELA .....	5
Allegati .....	8
Nota metodologica .....	14

*Il Presente rapporto è stato realizzato dalla Camera di Commercio di Reggio Calabria con il supporto di ISNART- Istituto Nazionale Ricerche Turistiche*



## L'OCCUPAZIONE CAMERE NELLE STRUTTURE RICETTIVE NEL I TRIMESTRE 2015

### Occupazione camere gennaio-marzo 2015/2014 per tipologia ricettiva (%)

	2015		
	Gennaio	Febbraio	Marzo
Alberghiero	29,9	32,3	30,6
Extralberghiero	17,0	16,8	19,8
Reggio Calabria	25,6	27,0	27,0
<b>Variatione 2015/2014</b>			
	Gennaio	Febbraio	Marzo
Alberghiero	12,6	12,1	6,0
Extralberghiero	3,7	3,8	5,3
Reggio Calabria	9,8	9,6	7,0

Fonte: Osservatorio turistico provinciale, CCIAA Reggio Calabria

### Occupazione camere gennaio-marzo 2015/2014 per tipologia ricettiva (%)

	2014		
	Gennaio	Febbraio	Marzo
Hotel	29,9	32,3	30,6
1 e 2 stelle	15,1	15,1	15,1
3 stelle	31,0	36,6	34,1
4 e 5 stelle	31,8	31,1	29,9
Campeggi	15,7	15,7	18,6
Altre strutture extralberghiere	18,2	17,8	20,9
Reggio Calabria	25,6	27,0	27,0
<b>Variatione 2013/2014</b>			
	Gennaio	Febbraio	Marzo
Hotel	12,6	12,1	6,0
1 e 2 stelle	1,0	2,6	4,5
3 stelle	15,0	20,2	13,8
4 e 5 stelle	12,7	5,9	-0,7
Campeggi	1,6	0,7	2,7
Altre strutture extralberghiere	5,6	6,5	7,8
Reggio Calabria	9,8	9,6	7,0

Fonte: Osservatorio turistico provinciale, CCIAA Reggio Calabria

Le imprese ricettive della provincia di Reggio Calabria aprono il 2015 con vendite medie pari al 25,6% delle disponibilità del mese di gennaio e al 27% di quelle di febbraio e marzo.

Un trend in crescita rispetto al 2014 (+9,8% gennaio, +9,6% febbraio, +7% marzo), legato soprattutto al comparto alberghiero che vende in media il 29,9% delle camere disponibili in gennaio (+12,6% rispetto allo stesso periodo del 2014), il 32,3% in febbraio (+12,1%) e il 30,6% nel mese di marzo (+6%), mentre le strutture extralberghiere vendono in media il 17% delle camere disponibili a gennaio, il 16,8% a febbraio e il 19,8% a marzo, con un leggero aumento rispetto al 2014 del 4%-5% circa.

Tra le tipologie ricettive a contare le percentuali di occupazione camere maggiori sono gli hotel 3 stelle (31% gennaio, 36,6% febbraio, 34,1% marzo) seguiti dai 4-5 stelle (31,8% gennaio, 31,1% febbraio, 29,9% marzo), strutture che hanno ridotto i prezzi medi per una camera doppia rispetto alle tariffe applicate nell'inverno 2014 del -7,8% (3 stelle) e del -17,2% (4 e 5 stelle).

**Prezzi delle camere nelle strutture alberghiere**  
Confronto 2015-2014 (valori in euro)

	I trimestre 2014	I trimestre 2015	Var % 2015/2014
1 e 2 stelle	50,84	50,00	-1,7
3 stelle	66,79	61,58	-7,8
4 e 5 stelle	89,69	74,23	-17,2
<b>Totale</b>	<b>72,03</b>	<b>63,21</b>	<b>-12,2</b>

Fonte: Osservatorio turistico provinciale, CCIAA Reggio Calabria

**Occupazione camere gennaio-marzo 2015/2014 per prodotto (%)**

	2015		
	Gennaio	Febbraio	Marzo
Città di Reggio Calabria	32,8	37,8	40,7
Area Aspromontana	24,8	29,2	11,2
Mare:	23,2	23,0	24,6
<i>Area Tirrenica</i>	27,5	27,3	28,0
<i>Area Ionica</i>	16,4	16,5	19,4
<b>Reggio Calabria</b>	<b>25,6</b>	<b>27,0</b>	<b>27,0</b>

	Variazione 2015/2014		
	Gennaio	Febbraio	Marzo
Città di Reggio Calabria	10,7	14,9	17,1
Area Aspromontana	4,7	12,1	-10,8
Mare:	9,9	7,4	5,8
<i>Area Tirrenica</i>	9,7	10,2	11,1
<i>Area Ionica</i>	4,6	1,3	-0,3
<b>Reggio Calabria</b>	<b>9,8</b>	<b>9,6</b>	<b>7,0</b>

Fonte: Osservatorio turistico provinciale, CCIAA Reggio Calabria

Meglio le vendite nella città di Reggio Calabria, dove gli operatori segnalano il 32,8% di camere occupate nel mese di gennaio, il 37,8% a febbraio e il 40,7% a marzo; performance in crescita rispetto al 2014 rispettivamente del +10,7% per gennaio, del +14,9% per febbraio e del +17,1% per marzo.

Seguono le località dell'area Aspromontana che registrano il 24,8% di camere occupate a gennaio (+4,7%), il 29,2% a febbraio (+12,1%), ma appena l'11,2% a marzo (con un calo del 10,8% rispetto al 2014).

Nelle località balneari, infine, si contano il 23,2% di camere occupate a gennaio (27,5% nell'area Tirrenica, 16,4% in quella Ionica), il 23% a febbraio (27,3% nell'Area Tirrenica, 16,5% in quella Ionica) e il 24,6% a marzo (28% Tirrenica, 19,4% Ionica), trimestre in crescita rispetto al 2014 (+9,9% gennaio, +7,4% febbraio, +5,8% marzo).

**Occupazione camere per le vacanze di Pasqua 2015 per tipologia ricettiva (%)**

Alberghiero	29,2
Extralberghiero	23,8
Reggio Calabria	27,4

Fonte: Osservatorio turistico provinciale, CCIAA Reggio Calabria

**Occupazione camere per le vacanze di Pasqua 2015 per tipologia ricettiva (%)**

Hotel	29,2
Campeggi	15,7
Altre strutture extralberghiere	39,9
Reggio Calabria	27,4

Fonte: Osservatorio turistico provinciale, CCIAA Reggio Calabria

**Occupazione camere per le vacanze di Pasqua 2015 per area (%)**

Città di Reggio Calabria	37,2
Area Aspromontana	9,8
Mare:	26,6
<i>Area Tirrenica</i>	27,1
<i>Area Ionica</i>	25,5
Reggio Calabria	27,4

Fonte: Osservatorio turistico provinciale, CCIAA Reggio Calabria

## L'occupazione per le festività di Pasqua

Nella settimana di Pasqua vendute in media il 27,4% delle camere disponibili, con un massimo del 29,2% nelle strutture alberghiere ed in particolare del 35,9% nei 3 stelle.

Vendute in media nel comparto extralberghiero il 23,8% delle camere/posti letto disponibili ed in particolare il 15,7% nei campeggi ma fino al 39,9% complessivamente nei B&B, negli agriturismi e nelle case per ferie.

Tra le aree prodotte emerge ancora la città di Reggio Calabria dove si registra il 37,2% di camere occupate, seguita dalle località balneari dove le vendite medie raggiungono il 26,6% delle disponibilità della settimana Santa (27,1% nell'area Tirrenica, 25,5% in quella Ionica).

#### Prenotazioni camere aprile-giugno 2015 per tipologia ricettiva (%)

	2015		
	Aprile	Maggio	Giugno
Alberghiero	21,4	16,7	19,3
Extralberghiero	17,7	6,6	10,0
Reggio Calabria	20,1	12,2	15,2
<b>Variazione 2015/2014</b>			
	Aprile	Maggio	Giugno
Alberghiero	0,8	-9,4	6,5
Extralberghiero	5,9	-7,5	0,0
Reggio Calabria	3,5	-8,4	3,7

Fonte: Osservatorio turistico provinciale, CCIAA Reggio Calabria

#### Prenotazioni camere aprile-giugno 2014 per tipologia ricettiva (%)

	2015		
	Aprile	Maggio	Giugno
Hotel	21,4	16,7	19,3
Campeggi	18,6	2,9	5,7
Altre strutture extralberghiere	17,0	8,2	11,8
Reggio Calabria	20,1	12,2	15,2
<b>Variazione 2015/2014</b>			
	Aprile	Maggio	Giugno
Hotel	0,8	-9,4	6,5
Campeggi	6,6	-12,3	-10,1
Altre strutture extralberghiere	5,3	-4,8	7,8
Reggio Calabria	3,5	-8,4	3,7

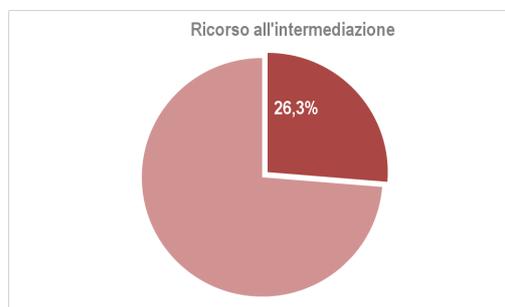
Fonte: Osservatorio turistico provinciale, CCIAA Reggio Calabria

### Le prenotazioni per la primavera

Si conferma anche in questo trimestre la tendenza ad organizzare la vacanza sempre più a ridosso della data di partenza: ad inizio aprile gli operatori segnalano il 20,1% di camere prenotate in media per il mese (28,8% nella città di Reggio Calabria, 19,4% al mare, 7,4% nell'Aspromonte), ma appena il 12,2% per maggio e il 15,2% per giugno.

Nel comparto alberghiero le prenotazioni sono pari al 21,4% delle disponibilità per aprile, il 16,7% per maggio e il 19,3% per giugno, mentre nelle altre strutture ricettive si contano una media del 17,7% di camere prenotate per aprile, del 6,6% per maggio e del 10% per giugno.

## STRATEGIE DELLE IMPRESE, CARATTERISTICHE E COMPORTAMENTI DELLA CLIENTELA



Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

### Il ricorso al circuito dell'intermediazione per tipologia ricettiva (%) I trimestre 2015

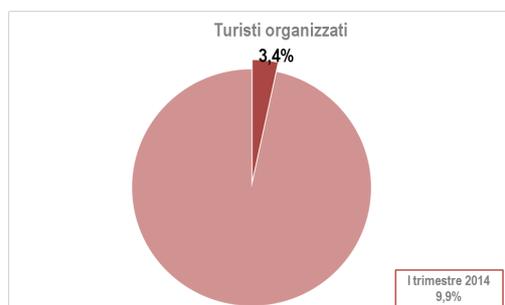
	Si	No	Totale
Alberghiero	37,4	62,6	100,0
Extralberghiero	23,2	76,8	100,0
Reggio Calabria	26,3	73,7	100,0

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

### Circuiti di intermediazione utilizzati (% sul totale delle strutture che ricorrono all'intermediazione; possibili più risposte)

Grandi portali	87,0
Tour operator	15,4
Agenzie di viaggio	14,3
Agenzie di viaggio ON LINE	9,5
Associazioni sportive	3,8
Cral	2,2

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria



Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

Solo il 26,3% delle strutture ricettive della provincia di Reggio Calabria nel periodo invernale si rivolge ai circuiti dell'intermediazione per commercializzare la propria struttura.

Un'opportunità colta in particolare dal comparto alberghiero che utilizza questi canali per incrementare le vendite soprattutto in periodi di bassa stagione (37,4%), in particolare nella città di Reggio Calabria (45,5%).

Tra i canali utilizzati al primo posto i grandi portali scelti come strategia di vendita dall'87% degli operatori che ricorrono al circuito dell'intermediato.

Seguono (solo a distanza) gli accordi con i Tour Operator (15,4%) e con le agenzie di viaggio (14,3%).

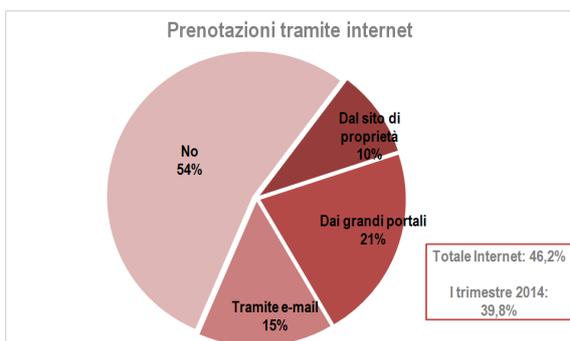
L'esigua quota di strutture che ricorre ai circuiti dell'intermediazione restituisce solo il 3,4% di turisti organizzati contro il 9,9% dello stesso periodo dello scorso anno.

La quota di turisti organizzati è più elevata nelle strutture alberghiere (7,9%), della città di Reggio Calabria (9,1%).

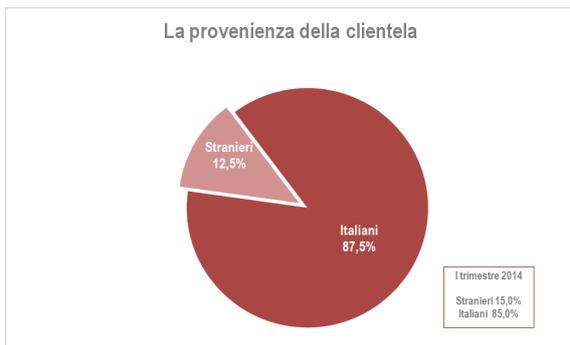
#### Turisti prenotati tramite internet per tipologia ricettiva (%)

	Dal sito di proprietà	Dai grandi portali	Tramite e-mail	Totale internet
Alberghiero	10,7	26,2	17,0	53,9
Extralberghiero	9,1	18,8	13,7	41,5
Reggio Calabria	9,7	21,6	14,9	46,2

Fonte: Osservatorio turistico provinciale, CCIAA Reggio Calabria



Fonte: Osservatorio turistico provinciale, CCIAA Reggio Calabria



Fonte: Osservatorio turistico provinciale, CCIAA Reggio Calabria

Di contro, aumenta la quota di turisti che prenota tramite internet passando dal 39,8% del I trimestre 2014 al 46,2%: 53,9% nelle strutture alberghiere, 80% nell'area Aspromontana.

I turisti che prenotano tramite internet (46,2%) lo fanno o tramite i grandi portali (21,6%), oppure inviando una mail (14,9%) o tramite i sistemi di booking online del sito di proprietà (9,7%).

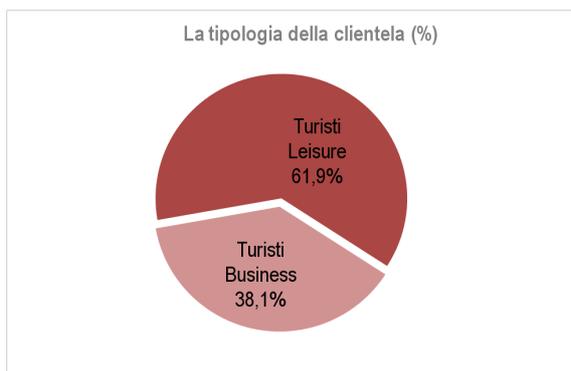
In merito alla provenienza dei turisti, gli stranieri incidono per il 12,5% sul totale della clientela invernale registrata nelle strutture ricettive della provincia, in leggera contrazione rispetto allo stesso trimestre dello scorso anno quando la quota si attestava al 15%.

Tra le tipologie ricettive si registra una quota maggiore di flussi internazionali nelle strutture ricettive extralberghiere (15,7%), nell'area Aspromontana (21,5%) e nella città di Reggio Calabria (20,2%).

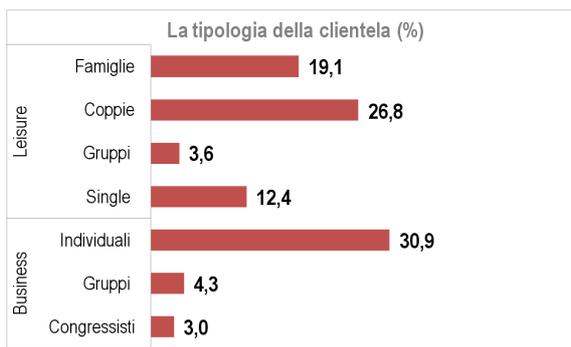
### Clientela abituale per tipologia ricettiva (%)

Alberghiero	34,4
Extralberghiero	24,0
Reggio Calabria	27,3

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria



Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria



Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

Sebbene sia prevalente il segmento leisure tra la clientela presente nelle strutture in particolare coppie (26,8%) e famiglie (19,1%), nel I trimestre 2015 è elevata anche la quota di turisti business (38,1%).

In particolare, sono uomini d'affari che viaggiano individualmente (30,9%) con un'incidenza maggiore nelle strutture ricettive alberghiere (37,5%) dell'area Ionica (39,1%) e nella città di Reggio Calabria (31,6%).

I soggiorni durano in media 2,7 notti, in linea con quanto rilevato nello stesso periodo dell'anno precedente.

Una durata più elevata si registra nelle strutture extralberghiere (3,7) dell'area Aspromontana (4,1).



## Allegati

### Il ricorso al circuito dell'intermediazione per tipologia ricettiva (%) I trimestre 2015

	Si	No	Totale
Alberghiero	37,4	62,6	100,0
Extralberghiero	23,2	76,8	100,0
Reggio Calabria	26,3	73,7	100,0

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

### Il ricorso al circuito dell'intermediazione per area (%) I trimestre 2015

	Si	No	Totale
Città di Reggio Calabria	45,5	54,5	100,0
Area Aspromontana	20,3	79,7	100,0
Mare:	20,0	80,0	100,0
Area Tirrenica	22,5	77,5	100,0
Area Ionica	17,8	82,2	100,0
Reggio Calabria	26,3	73,7	100,0

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

### Circuiti di intermediazione utilizzati

(% sul totale delle strutture che ricorrono all'intermediazione; possibili più risposte)

I trimestre 2015

Grandi portali	87,0
Tour operator	15,4
Agenzie di viaggio	14,3
Agenzie di viaggio ON LINE	9,5
Associazioni sportive	3,8
Cral	2,2

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria



### Turisti organizzati per tipologia ricettiva (%)

I trimestre 2015

Alberghiero	7,9
Extralberghiero	2,1
Reggio Calabria	3,4

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

### Turisti organizzati per area (%)

I trimestre 2015

Città di Reggio Calabria	9,1
Area Aspromontana	2,6
Mare:	1,3
Area Tirrenica	1,9
Area Ionica	1,0
Reggio Calabria	3,4

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

### Turisti prenotati tramite internet (%)

	Dal sito di proprietà	Dai grandi portali	Tramite e-mail	Totale internet
I trimestre 2014	6,9	12,1	20,8	39,8
I trimestre 2015	9,7	21,6	14,9	46,2

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

### Turisti prenotati tramite internet per tipologia ricettiva (%)

I trimestre 2015

	Dal sito di proprietà	Dai grandi portali	Tramite e-mail	Totale internet
Alberghiero	10,7	26,2	17,0	53,9
Extralberghiero	9,1	18,8	13,7	41,5
Reggio Calabria	9,7	21,6	14,9	46,2

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

**Turisti prenotati tramite internet per tipologia ricettiva (%)**

I trimestre 2015

	Dal sito di proprietà	Dai grandi portali	Tramite e-mail	Totale internet
Hotel	10,7	26,2	17,0	53,9
Agriturismo	10,0	30,0	10,0	50,0
Campeggio	1,0	17,0	12,0	30,0
B&B	10,5	18,3	14,2	42,9
Reggio Calabria	9,7	21,6	14,9	46,2

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

**Turisti prenotati tramite internet per area (%)**

I trimestre 2015

	Dal sito di proprietà	Dai grandi portali	Tramite e-mail	Totale internet
Città di Reggio Calabria	6,2	25,0	14,3	45,5
Area Aspromontana	40,0	16,0	24,0	80,0
Mare:	11,7	18,6	15,1	45,4
Area Tirrenica	3,8	20,5	23,3	47,6
Area Ionica	18,0	16,7	8,8	43,5
Reggio Calabria	9,7	21,6	14,9	46,2

Fonte: Osservatorio turistico provinciale, CCIAA Reggio Calabria

**Clientela abituale (%)**

I trimestre 2014	26,9
I trimestre 2015	27,3

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

**Clientela abituale per tipologia ricettiva (%)**

I trimestre 2015

Alberghiero	34,4
Extralberghiero	24,0
Reggio Calabria	27,3

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

**Clientela abituale per area (%)**

I trimestre 2015

Città di Reggio Calabria	35,2
Area Aspromontana	7,4
Mare:	23,6
Area Tirrenica	32,1
Area Ionica	21,4
Reggio Calabria	27,3

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria



### Provenienza della clientela (%)

Confronto 2012-2013

	Italiani	Stranieri	Totale
I trimestre 2014	85,0	15,0	100,0
I trimestre 2015	87,5	12,5	100,0

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

### Provenienza della clientela per tipologia ricettiva (%)

I trimestre 2015

	Italiani	Stranieri	Totale
Alberghiero	91,2	8,8	100,0
Extralberghiero	84,3	15,7	100,0
Reggio Calabria	87,5	12,5	100,0

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

### Provenienza della clientela per area (%)

I trimestre 2015

	Italiani	Stranieri	Totale
Città di Reggio Calabria	79,8	20,2	100,0
Area Aspromontana	78,5	21,5	100,0
Mare:	93,7	6,3	100,0
Area Tirrenica	94,5	5,5	100,0
Area Ionica	95,4	4,6	100,0
Reggio Calabria	87,5	12,5	100,0

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

### Permanenza media della clientela (n.notti)

	Italiani	Stranieri	Media Totale
I trimestre 2014	2,4	2,8	2,6
I trimestre 2015	2,8	2,6	2,7

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria



### Permanenza media della clientela per tipologia ricettiva (n.notti) I trimestre 2015

	Italiani	Stranieri	Media Totale
Alberghiero	2,0	1,7	1,8
Extralberghiero	3,5	3,9	3,7
Reggio Calabria	2,8	2,6	2,7

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

### Permanenza media della clientela per tipologia ricettiva (n.notti) I trimestre 2015

	Italiani	Stranieri	Media Totale
Hotel	2,0	1,7	1,8
1 e 2 stelle	2,0	1,5	1,8
3 stelle	2,2	2,0	2,1
4 e 5 stelle	1,8	1,5	1,6
Agriturismo	2,0	10,0	6,0
Campeggio	1,5		1,5
B&B	3,8	3,3	3,6
Reggio Calabria	2,8	2,6	2,7

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

### Permanenza media della clientela per area (n.notti) I trimestre 2015

	Italiani	Stranieri	Media Totale
Città di Reggio Calabria	3,7	3,3	3,5
Area Aspromontana	3,2	5,1	4,1
Mare:	2,2	1,6	1,9
Area Tirrenica	2,9	1,6	2,2
Area Ionica	1,8	1,7	1,8
Reggio Calabria	2,8	2,6	2,7

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

### Tipologia della clientela (%)

	Leisure				Business			Totale
	Famiglie	Coppie	Gruppi	Single	Individuali	Gruppi	Congressisti	
I trimestre 2014	34,6	34,6	6,3	9	13,6	1,3	0,6	34,6
I trimestre 2015	19,1	26,8	3,6	12,4	30,9	4,3	3,0	100

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

**Tipologia della clientela per tipologia ricettiva (%)**

I trimestre 2015

	<u>Leisure</u>				<u>Business</u>			Totale
	Famiglie	Coppie	Gruppi	Single	Individuali	Gruppi	Congressisti	
Alberghiero	18,0	14,2	7,2	9,8	37,5	8,0	5,4	100,0
Extralberghiero	19,7	33,2	1,9	13,7	27,5	2,4	1,8	100,0
Reggio Calabria	19,1	26,8	3,6	12,4	30,9	4,3	3,0	100,0

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

**Tipologia della clientela per area (%)**

I trimestre 2015

	<u>Leisure</u>				<u>Business</u>			Totale
	Famiglie	Coppie	Gruppi	Single	Individuali	Gruppi	Congressisti	
Città di Reggio Calabria	18,7	18,9	4,9	14,8	31,6	6,2	4,9	100,0
Area Aspromontana	16,6	65,7	11,4	6,3	-	-	-	100,0
Mare:	19,9	29,1	1,1	10,7	34,9	2,9	1,4	100,0
Area Tirrenica	42,1	20,1	3,1	3,8	23,8	3,6	3,6	100,0
Area Ionica	10,5	36,2	0,2	10,6	39,1	2,8	0,5	100,0
Reggio Calabria	19,1	26,8	3,6	12,4	30,9	4,3	3,0	100,0

Fonte: Osservatorio turistico provinciale , CCIAA Reggio Calabria

## Nota metodologica

L'analisi congiunturale è stata condotta attraverso una rilevazione diretta a 166<sup>1)</sup> operatori della provincia di Reggio Calabria del ricettivo, con questionario chiuso e domande dirette sull'andamento della stagione. Nel rispetto della disomogeneità del territorio e della presenza delle singole tipologie di impresa turistica ricettiva sul territorio regionale, si è provveduto a ripartire le interviste anche secondo le seguenti ripartizioni:

Distribuzione per tipologia	Distribuzione interviste (%)	Peso (%)
Hotel	25,3	21,9
1 e 2 stella	4,8	16,5
3 stelle	57,1	45,2
4 e 5 stelle	38,1	38,3
Agriturismo	9,0	12,0
Campeggio	2,4	3,6
B&B	63,3	62,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Osservatorio turistico provinciale, CCIAA Reggio Calabria

La rilevazione è stata svolta 7 al 10 aprile 2015.

<sup>1</sup> Imprese in attività e che hanno collaborato rispondendo al questionario, sul totale di quelle contattate.