

**RELAZIONE DEL PRESIDENTE  
GIOVANNI BORT  
ASSEMBLEA UNAT - 21 novembre 2011**

*Siamo ormai giunti alla fine di un anno molto impegnativo, all'inizio del quale gli sforzi sono stati concentrati sul rinnovo delle cariche associative. Queste si sono concluse con l'aggiornamento dei consigli di sezione, del consiglio direttivo dell'Unat, la conferma del sottoscritto alla presidenza e la nomina da parte della Giunta Esecutiva di Enzo Bassetti come Vice Presidente vicario.*

*La fase di rinnovo delle cariche è stata costellata da una nutrita serie di riunioni sul territorio, che hanno costituito un'ottima occasione per rafforzare i contatti con i vari ambiti turistici del Trentino ed i relativi soci.*

**INCONTRI SUL TERRITORIO E CONVEGNI**

L'Unione Albergatori ha dato il proprio attivo supporto allo stand Unione presso la fiera internazionale "Expo Riva Hotel", ormai tradizionale appuntamento di fine gennaio.

Ma il contatto con il territorio è stato rinsaldato anche e soprattutto con una serie di conferenze ed incontri, perlopiù sollecitati dai rinnovati presidenti di sezione. L'attività convegnistica è stata quindi molto intensa, soprattutto nella prima parte dell'anno. Il 13 aprile a Pinzolo è stato proposto l'incontro "*Prezzi minimi? Massimi? Introduzione commissioni di controllo? Siamo globalizzati: spazio alla concorrenza?*" con l'introduzione di Roberto Failoni, presidente della sezione UNAT "Val Rendena, Pinzolo e Madonna di Campiglio", e la relazione del dott. Maurizio Giuliani, presidente di IdeaTurismo. Il 4 Maggio è stata la volta di Levico Terme con il dibattito dal titolo "*Turisti, escursionisti, residenti sui laghi di Levico e Caldonazzo*" con la dettagliata relazione del responsabile dell'Ufficio Politiche Turistiche Provinciali, dott. Gianfranco Betta che ha fatto seguito all'introduzione di Daniele Acler e Sebastiano Sontacchi. Anche la Sezione Alto Garda e Ledro è stata molto attiva, su impulso di Enzo Bassetti, proponendo tra marzo e aprile alcuni momenti formativi su temi di grande interesse, quali "*Il calcolo del prezzo alberghiero*" e "*La lettura dei bilanci*".

Lo scorso 26 maggio i soci UNAT, accompagnati da un rappresentante della Segreteria, si sono potuti recare al Mart di Rovereto per visitare gratuitamente la collezione di capolavori impressionisti provenienti dal Musée d'Orsay di Parigi. Anche questo si è rivelato un interessante momento di aggregazione dagli apprezzati risvolti culturali.

Di matrice ben più ludica la conviviale braciolata organizzata domenica 19 giugno al Lago dei Caprioli dalla sezione Valle di Sole su precisa iniziativa del locale presidente Aurelio Veneri.

Gli incontri sul territorio con gli associati sono quindi proseguiti in autunno: il 21 settembre a Breguzzo, su stimolo del presidente di sezione Oreste Bonazza, con la simpatica visita dell'*Ursus*

*Adventure Park* ed il 10 ottobre con una degustazione di vini (seguita dal pranzo in un locale tipico) presso la Cantina Produttori di Bolzano su invito di Aurelio Veneri, presidente della sezione Valle di Sole.

Dal 23 al 25 settembre si è tenuta a Trento la dodicesima edizione della B.I.T.M. - Borsa Internazionale del Turismo Montano ed anche in quest'occasione UNAT ha contribuito attivamente presso lo stand Unione, distribuendo anche il proprio materiale informativo.

Sempre nel periodo autunnale, una delegazione di imprenditori di San Marino, interessata a studiare il "modello" di turismo e commercio del Trentino, ha incontrato sia Unione che UNAT: si è parlato molto di benessere e di club di prodotto.

Infine, anche quest'anno è stata rinnovata l'ormai consolidata collaborazione con "Hotel 2011", la consueta fiera dell'hotellerie che si tiene a Bolzano nel mese di ottobre.

## **CONTATTI CON I SOCI E IMPEGNI DELLA SEGRETERIA**

Negli ultimi anni è continuata la tendenza all'aumento dei contatti dei soci con la segreteria, sia telefonici che via email, con un conseguente incremento delle consulenze tecniche, erogate con professionalità e competenza.

Tale incremento è determinato anche dal fatto che la segreteria Unat, oltre all'impegno che le deriva dall'Unione Albergatori del Trentino, rappresenta altresì il punto di riferimento per Rescasa Trentino e Trentino appartamenti (divenuti nel contempo sindacati di UNAT), ed anche per altre organizzazioni di rappresentanza quali Bed & Breakfast in Trentino, Fata Trentino, l'Associazione Direttori di Albergo. Dal giorno 1 novembre si è aggiunta anche Fiavet, l'associazione delle agenzie di viaggio.

## **SINDACATI DI CATEGORIA**

Durante l'estate molte energie sono state concentrate sul sindacato di categoria Affittacamere, presieduto da Ferdinando Speranza, che ha avuto modo di confrontarsi con Trentino Marketing per migliorare il posizionamento web degli affittacamere, prima ricompresi nel raggruppamento "alberghi e non solo".

Ora invece, grazie alle pressioni del nostro sindacato, gli affittacamere del Trentino sono più facilmente rintracciabili ad un indirizzo web espressamente dedicato ed hanno quindi maggiori possibilità di essere individuati dai turisti che cercano questo tipo di sistemazione.

## **CONVENZIONI**

In questo difficile momento di congiuntura economica "fare sistema" si rivela una soluzione strategica. Tale obiettivo si concretizza anche attraverso le convenzioni, che permettono di conseguire risparmi anche sostanziosi. Attraverso la stipula di vantaggiosi accordi UNIONE garantisce infatti ai propri soci sia la fruizione di numerosi servizi qualificati, sia di ottemperare ai vari adempimenti cui le aziende sono tenute.

In questo senso, segnaliamo in particolare il servizio della Posta Elettronica Certificata (PEC), gratuito per tutti i nostri associati. Unione, che da tempo ha fatto dell'innovazione (anche tecnologica) una propria bandiera, ha attivato una speciale convenzione con Aruba PEC (la divisione PEC di uno dei più importanti internet provider europei) che consente ai nostri associati di attivare entro il 29 novembre, senza costi, la propria casella PEC.

## **PROGETTI E SINERGIE**

Per garantire all'ospite un'offerta di qualità bisogna corroborare la collaborazione con tutti i soggetti della filiera del turismo e creare in tal modo delle efficaci sinergie. Per portare avanti

questo concetto UNAT è da tempo impegnata nella definizione del progetto "Senti la differenza" assieme al mondo della cooperazione trentina.

UNAT, coinvolgendo numerosi associati, ha avuto modo di prendere parte attiva anche ad una serie di iniziative di respiro provinciale, quale è ad esempio "Ecoristorazione Trentino", progetto di sostenibilità ambientale promosso dalla Provincia autonoma di Trento e finalizzato al contenimento degli sprechi attraverso la riduzione dei rifiuti organici nel settore alberghiero e della ristorazione.

## **SITO INTERNET WWW.UNAT.IT**

Avere un sito web rappresenta ormai un requisito indispensabile per la visibilità di ogni azienda. Internet, che proprio nei giorni scorsi ha compiuto 20 anni, consente ad esempio di promuovere in modo efficace ed efficiente la propria attività e i propri prodotti.

Rispetto ai canali pubblicitari tradizionali (carta stampata, TV, radio) Internet ha un "costo-contatto" molto basso, essendo nel contempo uno strumento più elastico e dinamico.

Se solo si pensa che in pochi anni gli utenti web sono diventati alcune centinaia di milioni (e anche in Italia il loro numero sta crescendo ad un ritmo mai visto rispetto gli altri canali), si può ben immaginare come questo mezzo di comunicazione sia strategico anche per UNAT.

Il nostro sindacato di categoria già da anni ha colto questa opportunità, attraverso il sapiente utilizzo delle piattaforme tecnologiche: il portale [www.unat.it](http://www.unat.it) che è online dal 2008. Per poter proporre un prodotto sempre fresco ed aggiornato, nel corso del 2011 UNAT ha dato attuazione ad una consistente azione di rinnovamento del sito, tuttora in corso.

In particolare, sono state implementate diverse sezioni quali: area riservata con gestione profilo utente, iscrizione ai servizi, assistenza on line, notiziari, scadenziario aggiornatissimo curato da Seac, archivio e scambio documenti utili, notizie e avvisi riservati solo agli associati, galleria video, bacheca annunci e molto altro ancora. Di particolare interesse risulta il nuovo modulo del "calendario interattivo", che consente di conoscere in tempi rapidi appuntamenti ed incontri importanti (scadenze amministrative e fiscali, iniziative, eventi, workshop) la mappatura delle oltre 600 news pubblicate, l'implementazione di un sofisticato sistema di proposta di sondaggi on line, l'aggiunta dei social network di cui vi dirò tra breve.

In soli 3 anni di vita il sito [www.unat.it](http://www.unat.it) ha superato ogni aspettativa: gli accessi unici giornalieri sono ormai 4.000 e le pagine viste ogni giorno sono mediamente 20.000.

## NEWSLETTER E SERVIZIO SMS

Strettamente collegata allo sviluppo del sito vi è la periodica predisposizione delle newsletter. Questo strumento, già utilizzato in precedenza ed apprezzatissimo dai soci, è stato ulteriormente diffuso e migliorato sia nella grafica che nei contenuti.

## SOCIAL NETWORK

UNAT, sempre attenta ai cambiamenti, anche per quel che riguarda la comunicazione, da tempo sta attuando una costante osservazione sui nuovi media, social network & Co.

L'obiettivo è quello di poter dialogare, confrontarsi sui temi di attualità, rispondere a semplici questionari, proporre suggerimenti e molto ancora.

La novità rilevante su questa tematica è che ora, su tutte le pagine web e le news pubblicate da UNAT, è possibile condividere i relativi contenuti con la maggior parte dei social network (in testa facebook e twitter) e cliccare sull'apposito bottone "MI PIACE". Inoltre è stato aggiunto il pulsante "Google +1": una novità recentemente introdotta da Google per permettere agli utenti di votare e condividere con gli amici e i propri contatti le risorse ritenute più interessanti.

## SBUROCRATIZZAZIONE

E' noto a tutti che operare nel mondo imprenditoriale oggi non è facile. Quotidianamente ci si imbatte in adempimenti formali, fiscali e amministrativi che troppo spesso non permettono agli operatori di muoversi con quel dinamismo che invece si riscontra in altre realtà.

UNAT ha provveduto, di concerto con UNIONE, ad analizzare i principali provvedimenti legislativi emanati sia a livello provinciale che nazionale al fine di valutarne i contenuti e l'effettivo impatto sugli operatori economici, avendo particolare attenzione per le procedure che potrebbero di fatto ostacolare l'attività degli operatori del terziario.

Inoltre, con l'obiettivo di verificare ulteriori possibili semplificazioni, prosegue fattivamente la collaborazione già in atto con il Consorzio dei Comuni finalizzata all'individuazione di situazioni critiche vissute dalle aziende del turismo per quanto concerne gli adempimenti normativi legati in qualche modo alle amministrazioni locali.

UNAT, infine, partecipa al tavolo provinciale relativo alla "*Misurazione degli oneri amministrativi a carico imprese*" che ha l'obiettivo di verificare sul campo quali passaggi potrebbero essere semplificati rispetto ai vari procedimenti amministrativi che riguardano le nostre aziende.

Proprio attraverso queste ed altre azioni UNAT si propone di offrire ai propri associati assistenza di qualità, garantendo loro la sicurezza di avere sempre a fianco un efficiente supporto sia tecnico che sindacale.

## FLESSIBILITA', INNOVAZIONE, TERRITORIO, LAVORO

Volgendo uno sguardo al futuro, UNAT intende proseguire la strada fin qui tracciata dando quindi ampia valorizzazione a: flessibilità nella gestione, autonomia gestionale, sburocratizzazione, innovazione tecnologica, attenzione al socio.

E' nostro intendimento, inoltre, corroborare ed intensificare i rapporti sia con Trentino Marketing (al cui interno possiamo ora dare finalmente il nostro valido contributo a livello di Cda; sono stato infatti nominato nel consiglio circa 2 mesi fa) sia con le Aziende di promozione turistica.

Rimane peraltro ancora irrisolto in questo 2011 **il problema del finanziamento del sistema turistico** provinciale. L'imposta di scopo è stata accantonata e si è riaffermato che in Trentino non si applica la legge nazionale che prevede l'introduzione dell'imposta di soggiorno. Dovrebbe allora

prendere corpo per il prossimo anno l'introduzione della riduzione dello 0,46% dell'Irap alle aziende che volontariamente finanziano le proprie Apt o Pro Loco. Il provvedimento è parte della proposta di legge finanziaria della provincia di Trento, in discussione in queste settimane in Consiglio. Se approvato – come credo avvenga – nuove risorse saranno a disposizione delle Apt per la promozione e per programmare una più ampia attività. Anche per questo motivo, dovremmo mettere sempre più attenzione nelle attività e nelle gestioni delle stesse Apt. I nostri rappresentanti nei vari Cda delle Aziende provinciali sono quindi chiamati ad una collaborazione sempre più attenta e precisa.

Turismo e territorio devono andare sempre a braccetto. **L'attenzione al territorio** deve essere però riscontrata a partire dai minimi dettagli. A titolo puramente esemplificativo cito la problematica dell'inadeguata cartellonistica, sia stradale che turistica, presso i caselli autostradali di Trento Sud e Trento Nord. Una volta usciti dall'A22 i turisti riscontrano grosse difficoltà a raggiungere le rispettive località di destinazione. Questa affermazione è suffragata da un apposito test eseguito da una nostra delegazione: è stata più volte percorsa l'asse viaria "*Trento Nord - Trento Centro - Trento Sud*" per verificare l'efficacia della segnaletica. Ne è stata ricavata un'eloquente documentazione fotografica che dimostra l'effettiva inefficacia della segnalazione turistiche. A breve è quindi previsto un incontro con le autorità competenti per l'esposizione dei nostri suggerimenti e per l'individuazione di soluzioni opportune ad un problema che è stato sollevato da non pochi nostri associati.

Il prossimo anno dovrebbe portare novità anche per quanto riguarda gli **Enti bilaterali**.

Da mesi infatti stiamo discutendo con le altre categorie economiche per accorpate i tre enti di settore in un unico nuovo Ente. Ciò permetterà di dare maggiore incisività e competenza al nuovo soggetto, oltre che di ridurre i costi di gestione e produrre diverse sinergie. La nascita del nuovo Ente è di grande interesse anche per la nostra categoria dato che ad esso dal Contatto Collettivo Nazionale di Lavoro sono attribuiti compiti quali lo studio del mercato del lavoro, la formazione e qualificazione professionale, il sostegno al reddito dei lavoratori, l'incontro fra domanda ed offerta di lavoro.

Per quanto concerne gli appalti, segnalo che da tempo partecipiamo al "**Tavolo di lavoro Appalti**" presso cui abbiamo messo in evidenza la necessità che ci siano maggiori garanzie dei crediti dei nostri albergatori e ristoratori che ospitano le ditte appaltatrici.

Ricordo inoltre che, grazie al nostro intervento - in merito ai **contratti di apprendistato** professionalizzante nei rapporti stagionali - è stato possibile prevedere l'opportunità, per gli operatori del settore, di assumere giovani con contratto di apprendistato permettendo agli stessi di adempiere integralmente al periodo previsto dal CCNL per il raggiungimento dell'obiettivo della qualifica (per sommatoria di più rapporti di lavoro diversi) ancorché con più datori di lavoro.

## **ANDAMENTO STAGIONALE: PRESENZE E REDDIVITA' IN TEMPI DI CRISI**

Ad inizio settembre, come ormai consuetudine da qualche anno, è stato riproposto ad un campione rappresentativo di associati il questionario sull'andamento della crisi economica al fine di cogliere l'effettiva percezione che di questo momento economico hanno gli operatori del settore. I questionari, presentati attraverso una serie di esplicative elaborazioni grafiche nella Giunta UNAT del 27 settembre, sono stati poi analizzati dall'Unione in un contesto di ricerca più ampio.

Dall'indagine emerge che l'estate, dopo un inizio difficile ed incerto soprattutto a causa del meteo capriccioso, si è poi conclusa in modo positivo per gli operatori del settore ricettivo che rappresentiamo.

Ci preme però evidenziare che nelle analisi sull'andamento turistico troppo spesso, soprattutto sul versante politico, si sente parlare esclusivamente di "presenze". Ebbene, questo sistema di

parametrizzazione non tiene conto della redditività reale! Tante presenze a basso costo non devono e non possono essere sintomo di un turismo di qualità! Ad integrazione dell'indagine sull'estate 2011 abbiamo pertanto voluto approfondire anche questa tematica, affidando a Servizi Imprese il compito di analizzare i bilanci di un rilevante campione di aziende. Tra non molto avremo quindi l'opportunità di formulare valutazioni più dettagliate.

Ma intanto siamo quasi a dicembre che non è tempo solo di regali natalizi ma anche di bilanci. E in questo momento il tema della crisi economica richiama inevitabilmente la nostra attenzione. Il nostro auspicio è che si possa finalmente uscire da questo lungo periodo di recessione e che le luci, che ci sembra di intravedere in lontananza, siano destinate a diventare sempre più vivide.

Ringrazio tutti i soci intervenuti augurando un'ottima stagione invernale che vorremmo fosse ricca di soddisfazioni, non solo professionali.

*Grazie per l'attenzione.*

Il Presidente  
UNAT - Unione Albergatori del Trentino  
Giovanni Bort