

FOCUS



GLI ALBERGATORI & LE RECENSIONI

Denunce trentine contro TripAdvisor «No all'anonimato»

■ SIANO E CASSOL ALLE PAGINE 3 E 22



LA PROTESTA

Arco: tre finti autovelox incassa-multe

Falsi autovelox in centro ad Arco per protestare sul limite dei 30 all'ora voluto dal Comune.

■ MARCOLINI A PAGINA 23

CARI «NATIVI DIGITALI», NOI SIAMO QUI

di Tiziano Mellarini

Fai bene, direttore, a ricordare a noi e a tutto il Trentino, nel tuo fondo di domenica, l'importanza di quello che hai giustamente definito il turismo 3.0. Fai bene perché il turismo si sta sempre più dimostrando il meno "volatile", volubile, delocalizzabile e quindi, insieme all'agricoltura, il più affidabile, congeniale e territorialmente radicato tra i "sistemi" economici trentini che possono garantire stabilità e crescita alla nostra Autonomia. E parallelamente la "volatilità" congeniale al mondo virtuale del web si sposa impeccabilmente con il

■ SEGUE A PAGINA 38

NON SEMPRE I GIUDIZI SONO SINCERI

di Giovanni Bort

L'opinione dei clienti è uno dei beni più preziosi che un imprenditore ha a disposizione per portare avanti con successo il proprio mestiere. Non si tratta banalmente di sapere soltanto se prodotti e servizi siano adeguati alla domanda ma, più puntualmente, di capire punti di forza e di debolezza di tutte le componenti della propria offerta. Requisito fondamentale, ovviamente, è che tali giudizi, buoni o cattivi, siano sinceri e veritieri. Per fare questo sono necessarie alcune caratteristiche: in primis, la pos-

■ SEGUE A PAGINA 39

Comuni: tagli per 40 milioni

La Provincia detta le nuove regole, o niente contributi

■ TOSIN A PAGINA 3

* LAVORO, LA DENUNCIA DELLA CGIL

Seicento licenziati in più in un solo anno



■ Le liste di mobilità trentine continuano ad ingrossarsi. A fare paura è il raffronto sull'agosto dell'anno scorso, quando i disoccupati erano 624 in meno. La soglia dei 5 mila trentini in mobilità resta abbondantemente superata: 5.298. I «lavoratori sospesi» sono scesi dai 1.912 di un anno fa agli attuali 1.498.

■ ROBERT TOSIN A PAGINA 13

NELLE CRONACHE

LA DENUNCIA

■ MAROGNOLI A PAG. 10

Protesi d'anca «difettosa»: caso a Cavalese

A distanza di cinque anni dal primo intervento è finita di nuovo sotto i ferri per sostituire la protesi all'anca che l'aveva fatta tanto penare. E' successo ad una donna fassana di 63 anni.

CASTELLO TESINO

■ A PAGINA 12

Coltiva cannabis «Mi serviva tanto un lavoro»

UNIVERSITÀ

■ BRIDI A PAGINA 11

Lettere: riparte la biblioteca E i suoi prestiti

LA VEGETAZIONE NEL GRUPPO DEL BRENTA

Scopre un salice unico in Italia

Naturalista di Stenico trova la ventinovesima specie

ROVERETO

La ciclabile di via Dante al debutto: cambia tutto

■ RUDARI A PAGINA 17

MONTE BALDO

Preso a pallini l'orsetto troppo docile «Così capisce»

■ A PAGINA 20

STENICO

Una nuova specie di pianta, un salice unico in Italia, è stata scoperta dall'esperto naturalista Marco Merli, dipendente del Parco e che durante un'escursione di rilevamento floristico presso Andalo, ha trovato una "strana" e "unica" pianta di salice frammista a molte altre piante.

■ RICCADONNA A PAG. 31

Festi

SERRAMENTI IN PVC E IN ALLUMINIO

TUTTI I PRODOTTI RIENTRANO DETRAZIONE 55%

NUOVA PORTA CLIMA

NOVITÀ BALCONI E SCURI IN ALLUMINIO

VI ASPETTA NEL NUOVO SHOWROOM

FESTI SRL • Via Pesenti, 19 • 38060 Villa Lagarina (TN)

www.festisistemi.it • tel. 0464 412184 • info@festisistemi.it

Infine, sempre nel campo dei social network è fresco lo "sbarco" del Trentino anche su Foursquare, specializzato nella geolocalizzazione, su Instagram e Pinterest, due piattaforme di condivisione delle immagini. E di particolare rilievo è il numero delle strutture ricettive trentine – più di un migliaio – che è possibile prenotare on line attraverso il nostro portale. Sono solo alcuni esempi della costante attenzione dedicata a questa attività di promozione del territorio divenuta sempre più fondamentale. Anche perché strettamente correlata ai linguaggi dei "nativi digitali", delle nuove

generazioni che si esprimono, dialogano, si informano, scelgono attraverso il web, se non totalmente quanto meno prevalentemente. Sui nuovi progetti che siamo in procinto di realizzare, vale la pena segnalare quello del Crm, cioè la messa in campo di un dialogo costante e in tempo reale con la clientela turistica, allargato a tutte le realtà che in Trentino "fanno turismo" - e quindi con la possibilità di creare una base dati "intelligente" di milioni di indirizzi - e profilato secondo le caratteristiche dei nostri ospiti: per cui, tanto per fare un esempio, sarà possibile appena nevica inviare agli appas-

sionati di sci tutte le informazioni del caso, aggiungendo, a seconda delle motivazioni e delle domande tagliate su misura dell'utente, offerte culturali, ambientali, sportive enogastronomiche e via dicendo. Ecco allora che andrà a chiudersi ancora più incisivamente il cerchio del passaparola virtuale.

E altrettanto importante è il progetto di benchmarking alberghiero che realizzeremo a breve insieme all'Associazione Albergatori, su sua proposta, per conoscere l'andamento reale del mercato turistico e avere un riscontro immediato in merito all'efficacia delle

azioni promozionali via via attuate. Sugli orizzonti ancora da esplorare, due riflessioni preliminari, ma di fondo.

La prima è una convinta adesione a quanto scritto sul tuo giornale dall'albergatore Michil Costa a proposito delle recensioni web tipo Tripadvisor. Letteralmente "non dobbiamo temere le recensioni negative (ma difenderci da quelle false, sì). Ormai fanno parte del gioco ed è un gioco molto serio. E noi operatori dovremo adeguarci, essere competitivi, operare con onestà e proporci con sincerità ai nostri clienti. Metterci in gioco: accogliamo i nostri ospiti e lasciamo che ci

giudichino. Evviva le recensioni, evviva la libertà". Chiarissimi.

La seconda riflessione è in parte correlata a questa. Può l'ente pubblico, in questo caso Trentino Marketing, gestire adeguatamente la promozione, la commercializzazione, in una parola il business di un prodotto-turismo di cui non ha le redini, di cui non governa costi, prezzi, caratteristiche, qualità? Non è il caso, come avviene in altri territori, che questa gestione, pur con il necessario supporto del pubblico, sia in capo a chi queste redini le detiene e le manovra, vale a dire gli operatori privati?

E' un interrogativo di snodo, anche e soprattutto per il turismo trentino 3.0. Un interrogativo che chiama in campo responsabilità più ampie di quelle di una società come Trentino Marketing la cui attività di promozione incide meno dell'1 per cento sul fatturato annuale del Trentino turistico. E a cui con il necessario mix di tecnologia, immaginazione e creatività richiesto dal mondo della rete bisognerà dare risposte concrete. Possibilmente, appunto, in tempo reale.

Tiziano Mellarini
Assessore all'agricoltura,
foreste, turismo e promozione

© RIPRODUZIONE RISERVATA

LA RUBRICA - IL NOTAIO INFORMA

IMPRENDITORI UNDER 35: SÌ, MA COME?

Gentile notaio, sto leggendo su molti quotidiani che il governo sta prevedendo delle semplificazioni per agevolare la nascita di nuove attività imprenditoriali qualora gli imprenditori abbiano meno di 35 anni. Dato che io ho già superato questa soglia, vorrei sapere che ci sono delle agevolazioni anche per i più anziani.

Gentile lettore, Le devo confermare che il Governo, almeno come indirizzo di politica economica, sta provando a semplificare lo svolgimento delle attività economiche, in particolar modo cercando di agevolare le iniziative dei giovani, vista anche la grossa difficoltà degli stessi a trovare un lavoro; ed i media, infatti, stanno dando particolare risalto proprio a queste iniziative. Ed infatti, come già evidenziato su questa rubrica, da questa settimana è possibile per gli under 35 dar a vita a società a responsabilità limitata semplificata, aventi un capitale da 1 a 9.999,99 euro, senza costi notari e di camera di commercio, ma con la limitazione del rispetto di un modello standard.

Per gli over 35, invece, l'art. 44 del decreto legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito nella legge 134/2012, in vigore dal 26 giugno 2012, ha introdotto la figura della società a responsabilità limitata a capitale ridotto, così, portando a tre il numero di soci ammessi dall'ordinamento; e sembra che sia in gestazione anche la nuova Srl innovativa, ma al riguardo attenderei di verificarne la normativa prima di esprimere al-

cun commento al riguardo.

Tale fattispecie si differenzia dalla disciplina della società a responsabilità limitata semplificata essenzialmente perché si rivolge a persone fisiche che abbiano già compiuto 35 anni e, soprattutto perché non deve uniformarsi al modello standard, lasciando pertanto una maggiore autonomia al futuro imprenditore; mentre trova quale elemento di comunanza nella riduzione del capitale sociale necessario per la costituzione da 10.000 ad 1 euro e nella limitazione al conferimento in denaro.

Altra caratteristica è da ricercarsi nel fatto che la disciplina di tale fattispecie societaria – a differenza di quella riguardante la s.r.l. semplificata – non è stata inserita nel codice civile.

In particolare gli elementi caratterizzanti la società a responsabilità limitata a capitale ridotto, sono da ricercarsi sul piano soggettivo nella necessaria partecipazione di sole persone fisiche aventi tutte una età uguale o superiore ai trentacinque anni alla data della costituzione. L'atto costitutivo dovrà indicare:

1) il cognome, il nome, la data, il luogo di nascita, il domicilio, la cittadinanza di ciascun socio;

2) la denominazione sociale contenente l'indicazione di società a responsabilità limitata a capitale ridotto e il comune ove sono poste la sede della società e le eventuali sedi secondarie;

3) l'ammontare del capitale sociale, pari almeno ad 1 euro e inferiore all'importo di 10.000 euro previsto all'articolo 2463, secondo comma, numero 4), sottoscritto e interamente versato alla data della costituzione.

4) i requisiti previsti dai nu-

meri 3) (oggetto sociale), 6) (quote di partecipazione dei soci), 7) (norme di funzionamento della società) e 8) (persone cui è affidata l'amministrazione ed il controllo) del secondo comma dell'articolo 2463;

5) luogo e data di sottoscrizione;

6) gli amministratori, i quali non devono essere necessariamente soci, e possono essere scelti quindi tra soggetti estranei alla società.

Per quanto concerne l'aspetto soggettivo, da una prima lettura della norma sembrerebbe che tutti i soci debbano avere necessariamente compiuto i trentacinque anni di età, ma onestamente non si comprende perché non dovrebbe essere ammessa a tale società la partecipazione di soggetti infratrentacinquenni unitamente ad uno o più soggetti che abbiano già compiuto tale età o anche da soli. Per il resto, si applicano alla società a responsabilità limitata a capitale ridotto le disposizioni del capo VII in materia di s.r.l., in quanto compatibili; per cui l'eventuale modifica dello statuto non dovrebbe costituire una trasformazione ai sensi degli artt. 2498 e seguenti c.c.. L'"agevolazione" rappresentata dalla norma in esame rappresenta però un minus, rispetto alla società a responsabilità limitata semplificata: in quanto in questo caso non sono previste agevolazioni fiscali, standardizzazione dello statuto ed esenzioni da onorari notarili.

IL NOTAIO INFORMA - Rubrica a cura del Consiglio Notarile di Trento e Rovereto, Piazza Duomo n.30, Trento, per informazioni e/o quesiti tel 0461 983701 fax 0461 983651 e-mail:consigliotrento-rovereto@notariato.it

SEGUE DALLA PRIMA PAGINA

RECENSIONI ANONIME? NON C'ESTIAMO

sibilità di identificazione della fonte (evitando l'anonimato) e poi che l'esperienza recensita sia effettivamente avvenuta.

Ora, molti dei nuovi strumenti online a disposizione dei clienti delle strutture turistiche (alberghi, campeggi, ristoranti, bar, eccetera) difettano di questi requisiti fondamentali: Tripadvisor, per citare solo quello attorno al quale si è sviluppato il dibattito sulle pagine del Trentino, consente recensioni anonime, senza verifica dell'effettivo soggiorno e con un sistema di filtraggio delle pubblicazioni non ben specificato.

Va da sé che in simili condizioni sono possibili utilizzi scorretti o addirittura fraudolenti. Poco importa etichettare come irrilevante, nelle statistiche, la percentuale di questi utilizzi: le possibili conseguenze di una falsa recensione per un'impresa - che, è il caso di ricordarlo, non è una pagina web ma un'attività lavorativa concreta fatta di persone e di storia - possono essere fatali.

Confcommercio Trentino assiste i propri associati a comprendere ed utilizzare al meglio gli strumenti che le nuove tecnologie offrono, mettendoli in guardia dai pericoli e illustrando loro le opportunità positive. Seguiamo anche, da tempo, il fenomeno delle recensioni online. Di fronte a comportamenti scorretti o addirittura illegali - come la diffamazione - tuteliamo i legittimi interessi e diritti dei nostri associati.

Negli ultimi mesi, di pari passo con la diffusione di que-

sti strumenti, ci vengono segnalati casi di anomalie nelle recensioni: ad esempio, una frequenza insolitamente alta di commenti negativi in determinati periodi, segnalazioni con dettagli troppo vaghi per essere credibili, strutture con una percentuale sospetta di giudizi espressi da utenti che hanno, al loro attivo, una sola recensione.

Grazie ai contatti della rete confederale, osserviamo anche ciò che avviene nelle altre Regioni, dove le anomalie delle recensioni online vengono visse con la medesima preoccupazione. Abbiamo notizia di imprenditori contattati da società specializzate in brand reputation online in grado di intervenire su social network e portali di rating. Ci vengono segnalati, pure, casi di utenti che richiedono sconti in cambio di recensioni positive create ad arte. Per non dire delle cause - tutt'ora in corso - intentate da imprenditori, anche trentini, a società d'oltreoceano per richieste di risarcimento danni a seguito della diffusione di giudizi diffamatori. Cause dall'esito incerto, ma che hanno avuto origine certa da una evidente ingiustizia: una recensione gravemente negativa e palesemente artefatta. Guardiamo anche con interesse i progetti e le idee che mirano alla creazione di portali di recensioni turistiche che siano davvero utili ed attendibili. Sappiamo bene, poi, come vanno le cose nel caso delle lamentele e delle proteste: autorevoli ricerche confermano che la percezione del presunto torto subito viene condizionata da una serie di fattori imponderabili e personali. Il quadro, insomma, è particolarmente confuso; doversi rapportare con soggetti internazionali, ramificati e distribui-

ti in molteplici assetti societari, lo complica ulteriormente. Come imprenditori e come portavoce delle categorie aderenti a Confcommercio Trentino confidiamo nella giustizia (ogni atto illecito, in quanto tale, dev'essere sanzionato) e di quel buon senso che suggerisce, in linea di principio, di diffidare dalle recensioni troppo negative o troppo positive, da quelle estemporanee e da quelle che sembrano celare motivi di risentimento (o d'interesse) personali. Ci aspettiamo che il cambio di rotta annunciato da due colossi come Google+ e Facebook a metà agosto, ovvero di ammettere solo identità reali tra i loro utenti registrati, venga recepito e adottato come standard anche dalle altre piattaforme online. Del resto, la libertà di espressione è un diritto dell'individuo e l'anonimato non dev'essere considerato un'occasione - o, peggio, una tutela - per danneggiare in malafede gli altri.

Non c'è nessuna "crociata" o "guerra di classe": non siamo pregiudizialmente contrari ai siti come Tripadvisor o simili, anzi. Soltanto, vogliamo tutelare i nostri operatori, le imprese del Trentino, impedendo un uso scorretto di queste risorse da parte dei nuovi bucanieri digitali, cioè coloro che per profitto o interesse personale spargono deliberatamente discredito e calunnie. D'altra parte - sembra quasi superfluo scriverlo - la migliore recensione per le nostre imprese sono le centinaia di migliaia di turisti che ogni anno tornano in Trentino o ci vengono per la prima volta e ne restano affascinati. Turisti che, magari, non hanno mai letto una recensione online.

Giovanni Bort
pres. Unione Commercio

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Una nuova era per l'udito

Invisibile con il massimo ascolto

Grazie alla nanotecnologia Spice+ puoi finalmente sentire al massimo anche con dimensioni minime.

Avevamo una grande ambizione. Volevamo farti sentire meglio, utilizzando la tecnologia più avanzata senza che nessuno la notasse. Con la nanotecnologia Spice+ ci siamo riusciti, offrendoti risultati e soddisfazione immediati. Una nuova era per l'udito!



Confortevole: si adatta al condotto uditivo in modo perfettamente naturale.

CHIAMA SUBITO PER UN TEST DELL'UDITO GRATUITO

TRENTO
Via San Bernardino, 14
Tel. 0461 98 31 88

Siamo presenti a
PREDAZZO, PANCHIA', TIONE, MEZZOLOMBARDO,
BORGO VALSUGANA, CEMBRA, RIVA DEL GARDA,
ARCO, CLES, ROVERETO, PERGINE, MORI

audiomedica TRENTINA
centro acustico

alta tecnologia per l'udito