Turismo& Ospitalità
nel Trentino

MAGAZINE

02.2019 Anno XXXXVII

Associazione Albergatori ed Imprese Turistiche della Provincia di Trento
FEDERALBERGHI - TRENTINO

FONDAZIONE DOLOMITI DOLOMITEN DOLOMITES DOLOMITI UNESCO
SOCIO SOSTENITORE

LE PROPOSTE DELL'ASAT ALL'ASSESSORE



Poste Italiane SpA - Spedizione in Abbonamento Postale - 70% NE/ TN Taxe percue

IL FUTURO DELL'ENTE BILATERALE
Intervista al presidente Walter Largher

LE NORME DELL'ENTE PARCO DELLO STELVIO
Le nostre osservazioni alla proposta di Piano

B&B DI QUALITÀ DEL TRENTINO
Incontro con l'Assessore provinciale

I NUOVI MANUALI DI FEDERALBERGHI
Privacy ed Ecobonus: istruzioni per l'uso

LA FATTURAZIONE ELETTRONICA
Tanti dubbi sollevati ad Agenzia delle Entrate



CAMBIA PROSPETTIVA

5stelle* è un gestionale alberghiero di ultima generazione che facilita in modo decisivo la conduzione di tutte le attività della tua struttura ricettiva, liberando il tuo tempo e moltiplicando le tue potenzialità. Cambia prospettiva, assapora tutta la libertà di gestire il tuo hotel dove, come e quando vuoi.

hotelcinquestelle.cloud

PCI DSS COMPLIANT GDPR FATTURAZIONE ELETTRONICA

Sommario

TEMA DEL MESE

Il Consiglio direttivo incontra Roberto Failoni pag. 4

VITA ASSOCIATIVA

"Un Ente sempre più innovativo per i lavoratori e le aziende" pag. 10

Adottato in via preliminare il Piano del Parco dello Stelvio pag. 12

Alta formazione in Trentino pag. 14

Associazione B&B di Qualità in Trentino pag. 16

Cura per i dettagli, formazione, metodo e autocontrollo pag. 18

Truffe e carte di credito pag. 20

FEDERALBERGHI

Due nuovi manuali editi da Federalberghi pag. 22

GIOVANI

CNGA sulla neve pag. 24

SPEAK ENGLISH

2019 HTL forecast pag. 27

CORSI CAT

Il calendario di marzo dei corsi obbligatori pag. 28

LIBRI & TURISMO

Montagna consapevole pag. 32

TRENTINO MARKETING

"Il Trentino entra nel cuore di chi l'ha vissuto" pag. 34

NORMATIVE

La nuova fatturazione elettronica pag. 38

Le agevolazioni provinciali in compensazione fiscale pag. 40

Dubbi pag. 42

MAGAZINE

02.2019 Anno XXXXVII

Chiusura Editoriale 12/02/2019

Foto Copertina: Palazzo Stella, sede dell'Asat - Foto Archivio Ufficio Stampa PAT

tempo di lettura autore dell'articolo

Registrazione Tribunale di Trento n° 163 R.S. del 17/11/1971
Roc n.5504 del 21/07/1998

Direzione, Redazione, Amministrazione:
Via Degasperi, 77 - 38123 TRENTO - Tel. 0461.923666 - asat@asat.it

Direttore Responsabile: Roberto Pallanch

Comitato di Redazione: Davide Cardella, Andrea Rudari, Stefano Hueller, Francesca Maffei, Monica Basile, Laura Licati, Fabia Sartori, Sonia Ioriatti

Abbonamento annuo: € 40,00

Editore: Associazione Albergatori ed Imprese Turistiche della Provincia di Trento, Via Degasperi, 77 - 38123 TRENTO

Grafica e pubblicità: OGP srl - Agenzia di Pubblicità
Via dell'Ora del Garda, 61 - Tel. 0461 1823300 - Info: info.ogp@ogp.it - www.ogp.it

Stampa: Tipografia Esperia - LAVIS

Burocrazia e regole

Uno dei primi incontri tra Giunta provinciale e parti sociali ha avuto come tema di riflessione e di proposta l'annosa questione della burocrazia e delle regole indubbiamente pervasive nella vita di imprese e cittadini. Tutti sono stati concordi nel tracciare un possibile percorso di semplificazione di leggi, regolamenti e procedure amministrative che portino ad una accelerazione dei tempi di rilascio di autorizzazioni da parte della pubblica amministrazione e a minori oneri economici per gli utenti.

Non è la prima volta che si intraprendono percorsi di questo tipo. Nell'ultima legislatura e anche in quelle precedenti, a nostra memoria almeno da vent'anni, si è cercato di affrontare il tema senza arrivare a risultati significativi, anzi nella maggior parte dei casi dobbiamo parlare di veri e propri fallimenti rispetto agli obiettivi preposti. A questo, con livelli di responsabilità diversi, si sono adoperati più soggetti. Il legislatore e il governo provinciale ne hanno la responsabilità politica, avendo la potestà di stendere leggi e regolamenti e di intervenire sulle eventuali distorsioni della macchina burocratica. Dobbiamo anche ricordare che in taluni casi la stesura di leggi e regolamenti è stata condizionata da interventi delle parti politiche per risolvere situazioni particolari, forse attività lecita, ma indubbiamente con riflessi negativi sulla qualità della produzione legislativa.

La burocrazia provinciale e più in generale di tutta la pubblica amministrazione tende come è noto e nella maggior parte dei casi ad autoperpetuarsi, a soddisfare esigenze del mondo politico e talora vive in un proprio mondo che fa fatica a comprendere le necessità di imprese e cittadini.

Naturalmente spesso non è così, e vi sono persone capaci e serissime a tutti i livelli della macchina burocratica, che tra l'altro garantisce trasparenza e terzietà negli atti politici e amministrativi. Peraltro la macchina burocratica in Trentino, ognuno può pensare quello che vuole, esprime livelli di efficienza inimmaginabili rispetto ad altre zone del paese, ed ha contribuito soprattutto in passato con idee e fatti alla crescita dell'economia e della società trentina. Vorremmo infine segnalare che a fronte di presunti o reali abusi amministrativi, ovvero nell'adozione di provvedimenti, rispondono economicamente quasi sempre dirigenti e funzionari pubblici. Dunque sono nella maggior parte dei casi ingenerose le accuse di fuga dalle responsabilità loro rivolte e oggettivamente giustificata una certa cautela. Detto questo ovviamente bisogna che cambi la cultura organizzativa dell'apparato burocratico, ma in un contesto di regole e responsabilità che va profondamente rivisto. Un'autocritica la devono fare anche le categorie economiche, le parti sociali, le professioni perché non hanno saputo produrre concretamente proposte per la delegificazione e la semplificazione, anche in questo caso con alcune lodevoli eccezioni. Il Coordinamento provinciale imprenditori e l'Asat intendono impegnarsi per risolvere le distorsioni attualmente esistenti, in modo pragmatico e non ideologico.

Prima di chiudere questa breve riflessione vorremmo, forse scandalizzando, spezzare una lancia a favore delle regole. Le leggi e i regolamenti sono il quadro necessario per una società che garantisce certezza ai cittadini e alle imprese, trasparenza, uguaglianza e non arbitrio nelle decisioni del potere politico e della burocrazia.

E i cittadini dovrebbero rispettarne lo spirito e la sostanza. Questa dovrebbe essere la normalità delle cose. Nel nostro mondo spesso sentiamo generiche invettive contro adempimenti e regole. In taluni casi fondate, in altri meno.

prosegue a pag. 8...



direttore Roberto Pallanch

Il Consiglio direttivo incontra Roberto Failoni



L'Assessore Roberto Failoni ed il presidente dell'Asat Giovanni Battaiola, a destra il direttore Roberto Pallanch

11' e 35"

Il consiglio direttivo dell'Asat ha incontrato, per la prima volta in forma ufficiale, l'Assessore provinciale al turismo **Roberto Failoni**.

È stata l'occasione per presentargli un documento che riprende le proposte dell'ASAT per il turismo e l'economia presentate per le recenti elezioni provinciali, declinandole in obiettivi ed azioni conseguenti ritenuti prioritari da parte dell'Associazione.

È toccato al presidente **Giovanni Battaiola** riassumere brevemente i contenuti del documento, dando da subito alcune chiavi di lettura sottolineate a più riprese dagli interventi dei membri del Consiglio presenti in sala e ricordando che l'Associazione vuole essere una valida e disponibile interlocutrice. Innanzitutto ha rimarcato la necessità di valorizzare ruolo e peso economico e sociale del turismo presso l'opinione pubblica, i media e gli attori del turismo trentino con la proposta di organizzare un evento che metta in risalto il ruolo economico e sociale del turismo nell'ambito dell'economia trentina. Potrebbe trattarsi di una *edizione speciale* della Conferenza del turismo.

L'Asat chiede poi di incrementare le risorse al sistema della promozione turistica. Anzi, che le risorse derivanti dall'introduzione dell'imposta di soggiorno siano aggiuntive, rispetto a quelle stanziate in passato, per consentire al settore un ulteriore salto di qualità.

Presentate dall'Asat le proposte per il turismo e l'economia



foto arch. Trentino Marketing

Ci saranno nuove proposte per la promozione trentina?

La redditività delle imprese turistiche

Battaiola ha ricordato che da anni l'Asat rimarca come essenziale e necessario rimettere al centro delle politiche la redditività delle imprese, attraverso le scelte di politica fiscale e tariffaria: a partire dalla conferma della riduzione dell'aliquota IMIS e dall'introduzione di un ulteriore abbattimento della stessa (almeno per un triennio) per le imprese che effettuino investimenti di ampliamento o miglioramento qualitativo delle proprie strutture.

È stata richiesta la modifica della norma urbanistica vigente per ridurre il contributo di costruzione, in particolare per gli interventi di ampliamento e ammodernamento.

L'Asat vede di buon occhio che sia estesa la delega, relativa alla materia del catasto, oggi solo amministrativa, anche alla funzione normativa e regolamentare e di revisione degli estimi.

Sempre in tema di tassazione, l'Asat propone un ulteriore abbassamento dell'aliquota base IRAP, semplificandone la gestione e favorendo la generalità delle imprese; inoltre, l'esclusione dall'applicazione della tariffa sui rifiuti delle aree comuni e non produttive dell'albergo con conseguente riduzione tariffaria, modificando le norme vigenti.

Regole e burocrazia

Più di un socio presente (oltre a Battaiola, anche **Germano Toffol** e **Walter Nicolodi** sono intervenuti in tal senso) ha sottolineato la necessità di un sistema di regole più sostenibile, di un confronto stabile e sistematico tra enti pubblici locali e Associazione, finalizzato ad individuare concrete misure per migliorare il rapporto tra imprese e uffici, snellendo e semplificando le procedure in essere. Il confronto va portato nell'apposito gruppo di lavoro, recentemente proposto nell'incontro tra Giunta Provinciale e parti sociali. Serve poi dare piena attuazione all'utilizzo dello Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) monitorando le procedure attualmente non ricomprese e non gestite nell'ambito del SUAP.

Stesso mercato, stesse regole

Tema sempre caldo, quello della *shadow economy*: l'Asat ribadisce che si deve intervenire normativamente sugli affitti turistici e sulla fornitura di servizi tipici delle attività alberghiere e ristorative tramite l'adozione del *numero unico identificativo* nonché il monitoraggio e l'attivazione di controlli, in collaborazione con le amministrazioni comunali e la Guardia di Finanza, per garantire il rispetto di quanto previsto dalla norma che prevede che gli alloggi turistici siano iscritti al Censimento degli alloggi turistici.

Anche a livello nazionale ci si sta convincendo che le categorie alberghiere oggi vigenti e la classificazione a "stelle" sono ormai solamente una suddivisione burocratica: servirà quindi anche una revisione della legge provinciale sulla ricettività e sulla classifica alberghiera. A tal fine chiediamo la costituzione di un tavolo tecnico tra PAT ed associazioni.

Investimenti e credito

L'Asat - ha affermato ancora Giovanni Battaiola - chiede con forza che siano assicurate adeguate risorse a finanziamento delle leggi di settore che devono tenere conto delle molte specifiche caratteristiche delle imprese turistiche. Gli strumenti sono sicuramente il credito d'imposta, uno strumento snello e di facile applicazione, ma anche la costituzione di un fondo di investimento e la messa a disposizione di strumenti di *private equity* che possano essere d'aiuto all'imprenditore sia in situazioni di difficoltà, sia in situazioni di crescita aziendale che di passaggio generazionale.

Si chiede attenzione anche agli edifici a destinazione alberghiera dismessi e senza prospettive di utilizzo nell'attività imprenditoriale, e proponiamo il loro recupero per la residenzialità dei lavoratori stagionali del turismo.

Il sistema della promozione

Anche la politica turistica trentina deve mettere al centro delle proprie azioni il recupero della redditività delle imprese quale elemento fondamentale ed orientamento strategico.

Crediamo che la *governance* di Trentino Marketing vada cambiata con l'istituzione e la presenza in un Consiglio di amministrazione di nostri rappresentanti, per incidere e portare il nostro contributo di idee, di condivisione e responsabilizzazione delle scelte. E si deve trattare di una governance a più livelli che eviti incongruenze e sovrapposizioni e che operi in una comune e condivisa strategia di approccio al mercato anche attraverso meccanismi di regolazione formale dei rapporti tra i diversi livelli organizzativi del sistema. Chiediamo altresì di confermare il *Tavolo Azzurro*, il *board commerciale* e gli altri tavoli tecnici esistenti.

Serve coordinare le strategie e gli obiettivi delle Apt di ambito con quelli definiti nel *Piano strategico Provinciale*, con coerente utilizzo delle risorse messe a disposizione. È necessaria una riflessione sui modelli gestionali che consentano di verificare l'efficienza e l'efficacia delle risorse impegnate nella promozione turistica ed a tal proposito **Maria Emanuela Felicetti** ha proposto di riorganizzare le Apt e lavorare per macroaree, collaborando tra i diversi territori, lasciando gestire in maniera centralizzata quelle attività che possono essere unificate per motivi di efficienza economica, organizzativa o di economia di scala. E **Maria Teresa Lanzingher** ha proposto una riflessione sulla gratuità, o meno, della *Guest card* distribuita agli ospiti degli esercizi ricettivi.

Il sistema formativo

Christian Armani ha sollevato il problema della difficoltà di reperire personale qualificato e di avere continuità nelle assunzioni. Un problema sentito anche dall'Associazione, che nel proprio documento riafferma la centralità del sistema formativo e la necessità di un forte rapporto con il sistema delle imprese, a partire da un confronto sui percorsi e sui contenuti dei diversi indirizzi tecnici e professionali a fronte delle esigenze del mondo imprenditoriale. Confronto, e collaborazione, che l'Asat vuole mantenere anche con il sistema della formazione professionale, gli istituti secondari, l'alta formazione e con l'università, rafforzando il sistema formativo nel suo complesso. E non dimentichiamo la proposta di istituire una scuola di alto profilo (scuola dell'*hotellerie*) per ragazzi provenienti dai diversi istituti non solo trentini che abbiano ottenuto i migliori risultati. Ma occorre anche affinare e sostenere gli strumenti messi in campo (sistema duale, apprendistato, tirocini, ecc.) attraverso un confronto e una collaborazione sistematica a livello centrale e a livello di istituti scolastici. Infine, un'idea cara al presidente Battaiola: introdurre in modo esteso nei programmi scolastici di ogni ordine e grado di un approfondimento sul turismo nei suoi aspetti economici, culturali, sociali.



Lavoro e welfare

L'Asat ha chiesto a Failoni di farsi parte attiva per confermare la centralità delle politiche del lavoro e di welfare, anche in considerazione delle competenze attribuite alla nostra Provincia. Molte le proposte in tal senso, come migliorare l'incrocio domanda/offerta di lavoro in un efficace sistema di orientamento per le persone in cerca di occupazione o affinare gli strumenti di alternanza scuola lavoro, apprendistato, sistema duale e tirocini. In tale contesto si rende particolarmente necessario un coordinamento tra il Dipartimento della Conoscenza e l'Agenzia del Lavoro. Considerata l'importanza delle politiche di formazione, l'Asat chiede che si dia spazio ad iniziative di formazione e di aggiornamento professionale per gli imprenditori e per i lavoratori.

Per le politiche del lavoro passive, in particolare quelle di sostegno al reddito, rafforzare il sistema delle condizionalità (patto formativo, verifica più stringente degli obblighi assunti da parte dei soggetti interessati nella ricerca del posto di lavoro, ecc.). Sempre dal lato delle politiche passive, un'utile soluzione, al fine della stabilizzazione del personale all'interno del settore, in particolare di quello stagionale, è la previsione di un'indennità integrativa alla Naspi. Da questo punto di vista può operare il Fondo territoriale di Solidarietà del Trentino.

Il paesaggio naturalistico trentino, una ricchezza che molti ci invidiano



Mobilità ed Infrastrutture

Battaiola, ma anche **Michele Viola**, **Celestino Lasagna**, **Osvaldo Debertol**, **Italo Craffonara**, **Walter Arnoldo** hanno fatto riferimento alle infrastrutture fisiche e immateriali, agli accessi rapidi al territorio e ad un sistema di mobilità esteso e connesso. Partendo dal collegamento con i sistemi aeroportuali di riferimento per il nostro territorio (Verona, Bergamo, Venezia, Treviso ma anche Innsbruck); passando per una mobilità interna sostenibile, capillare e cadenzata che tenga conto delle esigenze di turisti e residenti e che valorizzi le connessioni tra le diverse reti (ferrovia, trasporto su gomma pubblico e privato, impianti di risalita, reti ciclabili e mobilità elettrica) in un sistema di trasporto fortemente integrato anche con le opere previste dalla realizzazione del tunnel e del corridoio del Brennero. E finendo con un accenno ai temi noti: realizzazione del collegamento con il Veneto e miglioramento della viabilità esistente; miglioramento del collegamento tra Brescia ed il Trentino occidentale; decisione sulla terza corsia (dinamica) sull'Autostrada del Brennero.

Ma non servono solo strade ed asfalto: è assolutamente necessario ultimare la cablatura in banda ultra-larga del territorio.

Tutela e valorizzazione del paesaggio

Promuovere la sostenibilità di tutti gli interventi sul territorio al fine della tutela ambientale è obiettivo primario da perseguire non solo per la salvaguardia dello stesso, ma anche quale possibilità di sviluppo turistico, garantendo a chi ci visita, di conoscere e apprezzare la flora, la fauna ma anche i paesaggi e gli aspetti storici e culturali tradizionali del Trentino.

Quindi, valorizzare turisticamente il paesaggio che vuol dire sostenere il recupero dei pascoli, l'allevamento di montagna e l'agricoltura che svolgono un ruolo fondamentale nella preservazione, nella cura, nella messa in sicurezza del paesaggio.

In tal senso, anche se non c'è più un assessorato unico al turismo ed agricoltura, **Pierantonio Cordella** ha auspicato che venga comunque valorizzato il binomio prodotti enogastronomici e accoglienza, dando così attuazione, ha ricordato **Mauro Nardelli**, al *Progetto del Gusto* elaborato e presentato da Asat, per far trasformare l'offerta enogastronomica da esperienza da vivere quando si è già sul nostro territorio a motivazione per vivere il nostro territorio.

Ultimo, ma non meno importante, è necessario intervenire nella gestione dei grandi carnivori in modo da garantire la frequentabilità e la sicurezza del territorio.

Autonomia e governo centrale

Infine, l'Asat ha chiesto a Failoni che la Giunta presidi con estrema attenzione e puntualità, sia a livello politico che a livello tecnico, la Conferenza Stato Regioni e Province autonome e che sulle norme nazionali di interesse turistico o, più in generale, economico si persegua uno stretto collegamento con le associazioni di categoria.

... segue dalla prima pagina

Pensiamo alle regole che tutelano l'ambiente, di fronte a possibili disastrosi dissesti idrogeologici, a quelle di tutela della salute pubblica, di tutela della incolumità della vita di ognuno di noi.

In questi ultimi mesi abbiamo assistito purtroppo ad eventi che confermano la necessità sia dell'esistenza di regole che degli strumenti che le interpretano e le applicano. Le regole sono una garanzia per tutti noi. Dunque semplificarle va bene, ma la loro assenza non è auspicabile. Dunque al nuovo tentativo avviato dalla Giunta provinciale bisogna guardare con fiducia e realismo, e va espresso apprezzamento. Del risultato finale saremo tutti responsabili.

direttore Roberto Pallanch

L'INTERVENTO DELL'ASSESSORE ROBERTO FAILONI

L'Assessore all'artigianato, commercio, promozione, sport e turismo **Roberto Failoni**, dopo un breve saluto, è entrato subito nel merito delle questioni poste negli interventi dei componenti il consiglio direttivo e nel documento illustrato dal presidente **Giovanni Battaiola**.

Sull'organizzazione del sistema della promozione, con realismo ha fatto presente che le eventuali modifiche dell'attuale assetto, ed in particolare per la variazione della governance di Trentino Marketing, si dovrà attendere il prossimo anno, in considerazione dei tempi tecnici legislativi ed amministrativi necessari.

Nell'immediato - ha detto Failoni - si provvederà a confermare l'operatività del "Tavolo azzurro", al quale verranno invitati altri soggetti coinvolti nel turismo direttamente o indirettamente oltre a quelli già presenti, ovvero associazioni degli albergatori, impiantisti e rappresentanti delle Apt. L'obiettivo è di allargare la partecipazione e condividere i problemi e le proposte. Verranno confermati i tavoli tecnici come il *Board* commerciale.

Per quanto riguarda le Apt si dovrà ragionare attorno ad una loro riorganizzazione: ambiti, funzioni comuni, sistemi di finanziamento saranno oggetto di intervento. Annunciata dall'assessore una iniziativa che Asat propose già nella scorsa legislatura: un sistema unico di gestione amministrativa e contabile propedeutico ad analisi su efficienza ed efficacia dell'azione delle singole Apt.

Se è stata confermata la scelta della *Guest Card* come strumento di valorizzazione dell'offerta turistica, è stata prospettata una sua diversa configurazione: card di sistema con alcuni contenuti validi su tutto il territorio provinciale, card aggiuntiva di località o servizi aggiuntivi locali sulla card di sistema, inclusione di trasporti e impianti di risalita con qualche problematicità organizzativa sui secondi, stop alla distribuzione gratuita salvo scelta dei singoli distributori. Sul tema della viabilità e della mobilità Failoni ha evidenziato l'attenzione in primo luogo del Presidente della Giunta Provinciale **Maurizio Fugatti**, poi gli obiettivi: realizzazione della Valdastico, terza corsia per l'Autobrennero e Valsugana tra le priorità, senza dimenticare i collegamenti con gli aeroporti.

A breve, entro fine febbraio, ha fatto presente, si arriverà ad una decisione condivisa con Alto Adige e Veneto sulla viabilità dei Passi dolomitici. Sulle ferrovie locali il problema - ha detto - è soprattutto il reperimento di risorse finanziarie. Sul sistema dell'istruzione e della formazione professionale di cui si è ribadita l'importanza e la necessità di collegamento con il mondo del lavoro, l'assessore ha evidenziato un non facile rapporto con questa realtà complessa. Tema difficile anche quello della burocrazia con difficoltà ad arrivare a risultati rilevanti.

Per Failoni un utilizzo anche in Trentino di leggi "omnibus" potrebbe favorire lo snellimento di leggi e procedure ed a consentire decisioni in tempi rapidi.

Confermata la totale sinergia tra turismo ed agricoltura e l'intenzione di porre mano alla legge di classifica alberghiera e alle norme sui maestri di sci.

Sul tema del reperimento di personale stagionale nelle strutture alberghiere e più in generale nel settore turistico l'assessore ha condiviso la necessità di un intervento a più livelli: nella scuola, sui luoghi e sugli strumenti di raccordo tra domanda e offerta di lavoro, sul sistema del welfare.

A conclusione dell'intervento dell'assessore che ha sottolineato la volontà di un confronto continuo con Asat, il Presidente Battaiola ha a sua volta ringraziato l'Assessore e confermato la collaborazione fattiva dell'Asat nei suoi confronti.



Contral srl
Via Roma 261/24 - 31020 Villorba (Treviso) Italy
Tel. + 39 0422 444 850 Fax + 39 0422 444 858
contral@contral.it - www.contral.it

“Un Ente sempre più innovativo per i lavoratori e le aziende”



Il presidente di EBTT Walter Largher

Un ente che si sta trasformando in uno strumento sempre più innovativo al servizio dei lavoratori e delle aziende del settore alberghiero. Si potrebbe riassumere così la “nuova stagione” dell’Ente Bilaterale Turismo Trentino (EBTT) nato nel 1992 con un accordo tra i sindacati provinciali dei lavoratori del settore turismo (Filcams - Cgil; Fisascat - Cisl; Uiltucs - Uil) e le associazioni provinciali dei datori di lavoro (Asat; Faita Associazione dei campeggi; Fiavet Associazione delle Agenzie di Viaggio; Fipe Federazione dei Pubblici Esercizi).

Da quest’anno l’EBTT, sotto molti punti di vista, si presenta con una nuova veste ed un’offerta di servizi per i lavoratori e le imprese alberghiere più ampia e articolata, a cominciare dal nuovo catalogo dei corsi di formazione, la cui strategia è stata completamente rivista. Per conoscere queste novità, siamo andati a trovare **Walter Largher**, presidente dell’EBTT. «In questi mesi - ha spiegato Walter Largher - abbiamo lavorato molto per trasformare l’EBTT in qualcosa di nuovo, d’innovativo, un ente bilaterale del turismo all’altezza di un territorio come quello Trentino e di un settore trainante per la nostra economia».

Su che cosa vi siete concentrati in particolare?

«Innanzitutto su una nuova offerta formativa, passando da una proposta di corsi distinti e autonomi, a un percorso formativo integrato. Ci siamo, in particolare, concentrati su alcune aree d’intervento interconnesse che comprendono sia la preparazione tecnica del settore e le competenze linguistiche-informatiche, sia lo stimolo alla conoscenza del nostro territorio. Dalla prossima primavera saranno, infatti, disponibili corsi d’informatica e d’inglese, ma anche quelli legati alla



La formazione è al centro degli interventi dell’Ente Bilaterale



Investire sui lavoratori per investire sul futuro

Intervista a Walter Largher presidente dell'Ente Bilaterale Turismo Trentino

6' e 05"
Rosario Fichera

conoscenza del territorio, in modo che chi lavora in una struttura alberghiera sia in grado di raccontare agli ospiti il luogo dove opera, fornendo informazioni di tipo geografico, ma anche indicazioni su dove potere vivere esperienze ed emozioni. Da questo punto di vista l'obiettivo è che ogni operatore del turismo diventi una piccola Apt individuale».

In un'ottica di montagna inclusiva, avete previsto dei corsi anche per l'accoglienza delle persone con disabilità?

«Sì, abbiamo studiato dei corsi di formazione per l'accoglienza delle persone che presentano esigenze particolari in funzione del loro stato di salute, momentaneo o permanente. Sono infatti sempre più gli alberghi che si stanno specializzando in queste tipologie di servizi».

Un catalogo, quindi, con più corsi di formazione: quanto sono aumentati rispetto a prima?

«Abbiamo quasi raddoppiato i corsi di formazione, passando dalla collaborazione storica con una società di formazione, che continuerà anche in futuro, alla collaborazione con cinque società di formazione, ognuna con un proprio ambito di specializzazione».

In questo vostro nuovo percorso ritenete fondamentale il ruolo delle aziende alberghiere, perché?

«L'idea è di costruire con le aziende un percorso di fidelizzazione non solo dell'ospite, ma anche di chi lavora in albergo, aumentandone la professionalità attraverso una specifica formazione, creando un meccanismo dove tutte le imprese ne possano beneficiare».

Qualcuno, però, potrebbe obiettare, ma perché investire su una professionalità se poi la stessa va a lavorare da un'altra parte?

«Capisco l'obiezione, ma il meccanismo richiede che tutti debbano investire in formazione, in modo che se va via un collaboratore, il nuovo che arriva sia già stato formato da un'altra azienda alberghiera che, da un lato, rappresenta un concorrente, ma dall'altro un'alleata nel formare chi lavora in Trentino. In questo modo si crea un circolo virtuoso e tutti ne beneficiano. Il nostro obiettivo è inoltre creare una maggiore sinergia con le aziende, dalle quali vorremmo ricevere sollecitazioni per dare formazione, gratuita, ma di alta qualità, anche rispetto alle necessità della singola impresa. Da dopo l'estate partiremo, infatti, con dei corsi di formazione "cuciti" su misura in base alle esigenze dell'azienda».

Oltre alla formazione su che cosa state lavorando?

«Un altro obiettivo su cui stiamo investendo è quello di un meccanismo d'incontro tra domanda e offerta, sia a livello di database, ma anche di eventi per promuovere un incontro reale tra imprese e lavoratori e prendendo spunto da esperienze positive realizzate in altre regioni, stiamo studiando questa possibilità insieme all'Ente bilaterale nazionale».

Adottato in via preliminare il Piano del Parco dello Stelvio

3' e 15"
Laura Licati

L'Asat presenta alla Provincia le proprie osservazioni

È stato adottato in via preliminare dalla Provincia di Trento il *Piano del Parco Nazionale dello Stelvio - Trentino*, passaggio fondamentale verso l'adozione definitiva del Piano, che disciplinerà sviluppo e tutela del territorio di questa importante area protetta.

Ora il processo partecipativo prevede che il Piano venga integrato dalle osservazioni dei soggetti esterni interessati, per definire gli obiettivi di medio periodo utili a formulare le scelte future. Così anche l'Asat ha presentato un proprio documento, che parte da un principio fondamentale: la salvaguardia e valorizzazione delle componenti naturalistiche che caratterizzano il Parco Nazionale dello Stelvio, è obiettivo primario da perseguire non solo per la tutela dell'ambiente naturale ma anche come opportunità di sviluppo turistico, garantendo la possibilità agli ospiti della nostra Provincia, di conoscere e apprezzare le peculiarità della flora, della fauna ma anche i paesaggi e gli aspetti storici e culturali tradizionali del territorio, in linea con i principi di un turismo sostenibile.

Per il perseguimento delle finalità sopra descritte, il Piano del Parco classifica le aree in zone con differenti regimi di tutela e individua attività, opere e interventi consentiti. Il regolamento del Parco, laddove non c'è pericolo che sia compromessa la salvaguardia del paesaggio e degli ambienti tutelati, può discrezionalmente stabilire deroghe ai divieti di attività, prevedendo un'elencazione di opere ammesse perché funzionali all'interesse pubblico.

Nello specifico, nelle norme si propone che la realizzazione di opere in deroga sia consentita nel caso di opere pubbliche e di interesse pubblico così come definite nel Regolamento Urbanistico Provinciale.

Tuttavia, mentre in quest'ultimo Regolamento le opere di interesse pubblico "derogabili" comprendono anche le opere destinate ad attività turistico - ricettive e sportive (in particolare a quelle finalizzate alla riqualificazione degli esercizi alberghieri) nelle norme di attuazione del piano del Parco proposte non si riscontra nessun richiamo alla possibilità di deroga per le attività turistiche.

Considerando l'importanza socio economica che il turismo riveste per i territori in cui si estende il Parco, ritenendo che le attività turistiche possano "contribuire alla promozione e alla valorizzazione di uno sviluppo locale sostenibile", e che eventuali interventi in tali zone non risultino in contrasto con la tutela dell'ambiente, l'Asat ha chiesto formalmente che non vengano poste dal Piano del Parco limitazioni più restrittive rispetto a quelle già previste dagli strumenti urbanistici, in un'ottica di promozione e di valorizzazione dello sviluppo locale.


foto Bernardi

Natura ed ambiente protetti nell'area del Parco dello Stelvio

Siamo partiti dai nostri principi per costruire un Gruppo:



GRUPPO CASSA CENTRALE
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

Casse Rurali Trentine

gruppo.cassacentrale.it



L'Alta formazione di Roncegno e...

4' e 55"

Gianfranco Betta

Alta formazione in Trentino

La soddisfazione degli studenti che trovano lavoro

Nello scorso numero di *T&O* ci siamo occupati dei cinque corsi di Alta formazione ad indirizzo turistico istituiti in provincia di Trento a: Roncegno, Rovereto, Tione, Riva del Garda e Tesero.

Ci siamo confrontati con i rispettivi coordinatori per avere la loro opinione su come ci si sta muovendo in questo settore. Di seguito vogliamo ora riportare il punto di vista degli studenti che hanno avuto la possibilità di frequentare i corsi dell'Alta formazione e che poi hanno trovato occupazione proprio nei settori che hanno studiato.

Riportiamo volentieri le loro testimonianze.

Sara Raota, responsabile centro benessere Grand Hotel Imperial di Levico

"Diplomata ragioniera, ho frequentato da privatista anche il triennio di estetista e successivamente il percorso di alta formazione come spa manager. La mia scelta del settore benessere è stata, da adulta consapevole del mio futuro, di offrire servizi alle persone. Il significato della parola ospitalità per una persona che desidera operare in questo settore è fondamentale perché deve essere paragonata a flessibilità, disponibilità verso gli altri. Mi piacerebbe che dopo la conclusione del corso di alta formazione fossero attivati dei momenti di formazione e aggiornamento periodici per gli ex corsisti."

Beatrice Angelini, addetta all'area marketing del centro wellness e beauty Garda Thermae

"Sono laureata in lingue e letterature straniere per il turismo e il commercio internazionale a Verona. Dopo il percorso di alta formazione come *Spa manager*, lavoro a Garda Thermae a Riva del Garda, impegnata sia nel Centro Benessere che alla reception, curando l'area marketing. Rispetto ad altri percorsi ho apprezzato il collegamento diretto con il mondo del lavoro grazie alla possibilità di svolgere esperienze di praticantato in diverse realtà del mondo del benessere, il che permette di capire in prima persona le reali dinamiche organizzative delle strutture ed aiuta in un secondo momento ad orientare la propria scelta lavorativa, non di rado presso la stessa struttura del praticantato. Altro aspetto sicuramente rilevante è l'incontro con professionisti del mondo del benessere che nel percorso di alta formazione per spa manager rappresentano i docenti delle unità formative più importanti come la gestione aziendale e la qualità del prodotto/servizio".



... una lezione alle giovani *Spa manager*

Martina Ferrai, neo imprenditrice dell'Hotel Aurai

"Dopo il percorso di alta formazione a Roncegno, con l'aiuto della famiglia ho ristrutturato e aperto l'Hotel Aurai in Val Calamento, nel comune di Telve, che ora gestisco con le mie due sorelle. Del corso ho particolarmente apprezzato la possibilità di svolgere tre praticantati, uno in Germania e l'altro in Alto Adige per migliorare la lingua tedesca. Un terzo praticantato l'ho svolto a Malta in una struttura sul mare. Altro aspetto molto significativo è stata la presenza del laboratorio didattico, dove noi studenti ci occupavamo di tutti gli aspetti del soggiorno degli ospiti provenienti dall'Italia e dall'estero, una formazione che mi ha messo in grado di gestire ora una mia struttura ricettiva".

Elena Sotele, receptionist al My Kosher Hotel di Canazei

"Dopo la conclusione del corso di Roncegno nel 2017 ho ricevuto svariate offerte di lavoro da parte di diverse strutture, e dal dicembre 2017 sto lavorando al My Kosher Hotel di Canazei. Una struttura piuttosto particolare, unica in Trentino, che lavora quasi esclusivamente con ospiti di religione ebraica i quali hanno la necessità di mangiare cibo Kosher, cioè conforme a quanto prevedono le regole della Torà. Grazie alla preparazione acquisita dal corso di alta formazione, con la suddivisione delle ore in egual misura tra teoria e pratica e l'hotel didattico rappresentato da Villa Waiz, non ho avuto particolari difficoltà nell'inserimento lavorativo, ritrovandomi a dover utilizzare una lingua straniera tutti i giorni con ospiti provenienti da ogni parte del mondo".



Associazione B&B di Qualità in Trentino

5' e 10"

Andrea Rudari

Per rispondere alla crescente richiesta di turismo d'eccellenza nel settore extra alberghiero, nei primi anni del 2000 la Provincia di Trento ha spinto la nascita del Sistema Qualità dei B&B in Trentino che, attraverso un apposito disciplinare, promuovesse la qualità e l'osservanza delle norme di settore nelle strutture aderenti, certificata dalla possibilità di ottenere il marchio "Bed & Breakfast di Qualità in Trentino". Successivamente, i gestori in possesso del marchio si riunirono costituendo l'Associazione B&B di Qualità in Trentino che ha visto negli ultimi anni un costante trend di crescita ed ora conta circa un centinaio di soci guidati dalla presidente **Stefania Angeli**. In realtà, oggi l'attività di B&B sta vivendo un periodo di espansione con aumento delle aperture in tutti i comuni del Trentino. Parliamo di numeri importanti, basti pensare che nel 2015 i B&B in provincia erano 356 e nel 2017 il numero è salito a 460. In questo moltiplicarsi di nuove strutture non è raro riscontrare attività che operano in modo non conforme alle norme, andando a danneggiare non solo le strutture associate, ma anche l'immagine del turismo trentino. L'adesione alla Associazione diventa quindi garanzia non solo di qualità, ma anche del rispetto delle regole e della volontà di far parte del mondo turistico provinciale, facendo rete con le altre tipologie ricettive.

A chi decide di aderire, l'Associazione fornisce quindi consulenza gratuita dal punto di vista legislativo, fiscale, urbanistico, in materia di igiene alimentare e, più in generale, fornisce tutta l'assistenza giuridica necessaria per essere in regola con la normativa vigente.

Ancora, l'Associazione promuove la crescita della qualità turistica attraverso corsi di formazione in collaborazione con Accademia d'Impresa e partecipa alle principali fiere nazionali e estere.

Infine, al fine di promuovere le produzioni locali, negli scorsi anni l'Associazione ha stipulato degli accordi di collaborazione con le Strade del Vino e dei Sapori del Trentino, la Strada dei Formaggi



foto Castoria

La presidente Stefania Angeli (seconda da sinistra) con alcuni soci dei B&B di Qualità

Incontro della presidente Stefania Angeli con l'Assessore al turismo Roberto Failoni

delle Dolomiti, la Strada della Mela e dei Sapori delle Valli di Non e di Sole e lavora per valorizzare le produzioni bio-Trentino affinché gli associati possano essere trasmettitori di cultura e sapori del nostro territorio.

A fronte di questo lavoro ed impegno, recentemente l'Associazione ha voluto coinvolgere l'Assessore provinciale al turismo **Roberto Failoni**, al quale la presidente Angeli ha consegnato una nota in cui si chiedeva innanzitutto un aiuto concreto, a conferma di quanto fino ad oggi sostenuto, non potendo certamente più finanziare l'Associazione da se medesima i costi che tali progettualità richiedono, quali ad esempio le fiere e la promozione in generale, il sito istituzionale, i controlli sulle strutture, la formazione. Al contempo si è chiesto che tutti i B&B soci possano aderire a Feratel con una cifra equa e accessibile a piccole e micro attività (tanti B&B non possono aderire in considerazione della tariffa troppo alta).

Dal punto di vista politico, si ritiene che debba essere data maggior presenza all'Associazione ai tavoli di lavoro inerenti il turismo, in particolare in vista di una revisione della legge provinciale sulla ricettività e del relativo regolamento di esecuzione, tramite la costituzione di un tavolo tecnico, per garantire alle attività ricettive extra alberghiere, un maggior riconoscimento della qualità e maggiori controlli da parte del Servizio Turismo, anche attraverso l'istituzione di un'apposita commissione, come già previsto per il settore alberghiero.

Altro aspetto sottoposto all'assessore: analogamente a quanto avviene per le altre tipologie ricettive, si è chiesto che vengano destinati dei fondi per riqualificazione delle strutture al fine di garantire la possibilità di crescita nell'eccellenza dei B&B facenti parte dell'Associazione. Ora l'Associazione è in attesa di continuare il confronto con Failoni su quanto sopra riportato e per presentare le prossime proposte progettuali per le quali si richiede il sostegno della Provincia.



Cura per i dettagli, formazione, metodo e autocontrollo

6' e 05"
Rosario Fichera

Alta formazione del personale; alti standard di qualità perseguiti con metodi di lavoro e sistemi di controllo e autocontrollo creati con i collaboratori; alta qualità dei servizi e cura di ogni piccolo particolare.

L'aggettivo "alto" sembra proprio il comune denominatore della nuova iniziativa alberghiera messa in campo da **Daniel Bosio**, **Hannes Illmer** e **Johannes Gruss**, soci della *tt-consulting*, una delle più note agenzie di consulenza e marketing in ambito turistico, con sede a Lana, in Alto Adige. I tre professionisti recentemente hanno deciso di passare dal ruolo di consulenti tecnici a quello di giocatori, scendendo direttamente in campo, con l'acquisto in Trentino, precisamente a Fai della Paganella, di un'importante struttura alberghiera (l'ex Hotel al Sole) che hanno completamente rinnovato per realizzare un concetto di albergo cui credono moltissimo: un *boutique hotel*. È nato così il *Solea Boutique & Spa Hotel*, inaugurato di recente. A Daniel Bosio abbiamo chiesto di spiegarci questa nuova iniziativa.



I tre soci di *tt-consulting*

Come mai questa discesa in campo come albergatori?

«Dopo numerosi progetti fortunatamente di successo per i nostri clienti e grazie all'esperienza maturata negli anni nel campo della consulenza turistica alberghiera, questa volta abbiamo deciso di realizzare qualcosa per noi, un piccolo gioiello, creando qualcosa di diverso, di particolare».

Un boutique hotel?

«Sì, come dicevo un gioiellino, costituito da sole 41 camere, dove gli ospiti trovano un'atmosfera speciale, particolare.

Con questo albergo abbiamo voluto concretizzare la nostra idea di vacanza che si fonda sulla qualità dei servizi, la cura del minimo dettaglio e un senso di ospitalità che va oltre i luoghi, così come deve essere appunto un boutique hotel».




I raffinati ambienti e gli interni del nuovo Solea Boutique e Spa Hotel

Dalla consulenza ad albergatori: Daniel Bosio, Hannes Illmer e Johannes Gruss spiegano il loro "boutique hotel" a Fai della Paganella

Un piccolo gioiello dove un ruolo chiave è giocato dal personale?

«Esatto: noi insistiamo moltissimo sulla formazione del personale, sul creare le condizioni affinché ognuno possa lavorare con passione, così come puntiamo sull'attenzione che i collaboratori devono esprimere nei riguardi degli ospiti. Abbiamo ereditato, da questo punto di vista, uno staff ben rodato che lavora insieme già da diversi anni, chiaramente abbiamo fatto anche dei nuovi inserimenti e la nostra grande sfida è stata di creare insieme al personale stesso, condividendoli, degli standard di qualità da raggiungere e mantenere, lavorando seguendo un metodo e applicando un sistema di controllo tra i vari reparti e di autocontrollo. Misuriamo anche la soddisfazione degli ospiti, intervenendo subito su quei servizi che, pur esprimendo alti livelli di gradimento, si posizionano sotto la media, in modo da ottenere sempre il massimo».

Perché avete deciso d'investire in Trentino?

«Perché è un territorio congeniale, sia dal punto di vista turistico, sia economico. Il Trentino per noi rappresenta un territorio ricchissimo di amore e di cura dei dettagli per quello che sono, da una parte, le tradizioni e, dall'altra, le materie prime, i prodotti, l'artigianato. Le ultime iniziative e le recenti ristrutturazioni alberghiere realizzate in Trentino stanno ottenendo buoni risultati, ma crediamo che ci sia ancora tanto potenziale inespresso e quindi grandi margini di crescita».

Su che cosa bisogna puntare?

«Bisogna creare, innanzitutto, più rete, puntare ancora di più sulla coesione, il gioco di squadra, tra tutti gli operatori economici per valorizzare le ricchezze culturali, ambientali, enogastronomiche, artigianali del territorio. Il Trentino, lo confermano diverse ricerche di mercato, gode di maggiore simpatia rispetto all'Alto Adige, dove però c'è più rete, più sistema. Inoltre, ad eccezione di alcune destinazioni, nella provincia si è cercato soprattutto di fare massa, nel senso di riempire gli alberghi. Ma il territorio offre opportunità per lavorare bene anche su nicchie di mercato, puntando, per esempio, così come abbiamo fatto noi su un boutique hotel, come ho detto prima, un piccolo gioiello, dove si può trovare la cura per ogni dettaglio».

Truffe e carte di credito



Non si arresta la crescita del numero di hotel caduti vittima di truffe relative a pagamenti effettuati con carte di credito, e il panorama si sta costellando di casistiche sempre meno banali. Tempo fa ciò accadeva solo in modo molto più eclatante e, per certi versi, prevedibile: clienti, o presunti tali, che dapprima prenotavano inviando caparra a mezzo carta di credito e poi ne chiedevano la restituzione, nei tempi previsti dalla cancellation policy, a mezzo bonifico, salvo poi contestare e quindi annullare anche il primo pagamento. Di solito il truffatore richiedeva date improbabili e sollecitava con la massima solerzia l'invio del costo totale così da procedere con il pagamento, dicendosi pronto alla conferma ancora prima di sapere quale fosse il saldo. Queste trappole persistono ma sono state affiancate da pratiche molto più subdole, che hanno come esito comune la revoca dei pagamenti con carta di credito da parte di circuiti quali, in primis, Nexi-CartaSì.

Com'è possibile? Il presupposto, spesso trascurato, è che le transazioni via POS con PAN manuale, ovvero quando la carta non è fisicamente presente ma ne vengono digitati il codice numerico, la data di scadenza e l'eventuale codice di sicurezza (CVC) retrostante, non sono mai garantite.

Ma perché avviene un annullamento? Anzitutto, il pagamento può risultare ingiustificato quando il cliente ha effettivamente usufruito del soggiorno salvo poi, in malafede, disconoscere l'operazione; in altri casi, si tratta di carte rubate o clonate con azioni eseguite dai non titolari. In questi frangenti, nemmeno il modulo firmato dal sedicente cliente, in cui si chiede l'autorizzazione a prelevare un acconto a conferma della sua prenotazione, rappresenta una garanzia valida. Le società fornitrici dei POS, inoltre, a fronte della dichiarazione giurata del possessore della carta di credito che contesta il pagamento, secondo il regolamento di brand come VISA, si dicono obbligate ad accettarla, additando la postilla sul contratto firmato dall'hotel partner che si riferisce appunto al PAN manuale. Il rifiuto di pagamento viene notificato dalla banca emettitrice della carta di credito con la motivazione di truffa, in quanto i dati della prenotazione non corrispondono al vero possessore della carta. E siccome, ancora una volta per chiarezza, le transazioni con digitazione manuale non sono né assicurate né soggette a buon fine, la banca trattiene l'importo incriminato dal conto corrente dell'hotel.

Come difendersi allora? Le associazioni di categoria e di rappresentanza sindacale di albergatori e imprese turistiche si stanno adoperando per raccogliere le *case histories* dei singoli al fine di verificare la legittimità o meno dell'atteggiamento assunto dai circuiti di pagamento.

Per parte loro, d'altronde, le maggiori compagnie che gestiscono le carte di credito, in particolare VISA e American Express, non prendono nemmeno in considerazione le prove fornite nel trattenere un acconto o una caparra in caso di mancato arrivo, di disdetta o di comportamento fraudolento. In verità, anche gli albergatori dovrebbero essere tutelati in qualità di clienti da queste aziende ma così non è. Nei casi di prenotazioni truffaldine, il possessore della carta può dirsi totalmente all'oscuro di una transazione finché non visiona l'estratto conto mensile;

5' e 45"
Francesca Maffei



Le forze dell'ordine sono impegnate per sventare le truffe nell'uso di carte di credito e debito

ne segue un blocco della carta stessa e un rifiuto di pagamento da parte della banca interessata. E non esiste alcuna possibilità di reclamo, nonostante si possa far valere le proprie ragioni per vie legali o direttamente con il titolare della carta, ma il risultato sarà quasi certamente negativo. Medesimo esito hanno poi le richieste di scontrino delle transazioni che giungono agli alberghi tramite una semplice e-mail – quindi né con posta elettronica certificata né con telefonata di preavviso – che non di rado finisce nello SPAM, nelle cartelle dei messaggi secondari o della posta indesiderata, oppure semplicemente si perde tra le decine di e-mail che arrivano ogni giorno. Chi le invia, cioè le società fornitrici dei sistemi di POS o le banche stesse, non se ne preoccupa. Il danno economico a carico degli albergatori, come se non bastasse, si ingigantisce quando ciò succede non con un singolo cliente bensì con un tour operator fantasma o un'agenzia viaggi fasulla: le somme perse possono diventare ingenti. La questione è approdata anche sul tavolo di Bankitalia, grazie alle segnalazioni circostanziate fatte in filiali locali come quella del Trentino Alto Adige e finalizzate a verificare la presenza di una falla con l'apertura di un caso dedicato; anche se non si tratterà di un provvedimento retroattivo, quantomeno tutelerà gli esercenti in futuro.

Inoltre, alcuni account manager di Booking.com, per parte loro, stanno valutando la richiesta delle associazioni alberghiere territoriali di esigere, all'atto della prenotazione, anche l'inserimento del 3D secure code, che rappresenta attualmente l'unico modo per tutelarsi. Spetterà poi sempre all'hotel il compito di verificare che sulla carta ci siano i fondi necessari allo scopo, ma quantomeno il diretto interessato non potrà più sostenere di non aver mai prenotato quel determinato albergo o che la sua carta sia stata sottratta. Per fare in modo che le cose possano cambiare è importante infine che tutti gli hotel truffati siano disposti a collaborare, riferendo ciò che accade e fornendone documentazione ai propri rappresentanti sindacali, così da confluire in una class action e ottenere maggior tutela, oltre che giustizia.



Due nuovi manuali editi da Federalberghi

La *privacy* nell'ospitalità e l'*ecobonus* i temi trattati, ad uso dei nostri soci

3' e 10"
Andrea Rudari

Da anni ormai Federalberghi ha deciso di sostenere concretamente l'attività di consulenza ed affiancamento alle aziende alberghiere italiane, mettendo a disposizione dei volumi di facile consultazione, su specifici temi e questioni che interessano la quotidiana attività degli operatori turistici. All'inizio d'anno sono state proposte due nuove guide, che possono essere richieste presso la sede dell'Associazione Albergatori della provincia di Trento.

La privacy nell'ospitalità. Dallo scorso 25 maggio 2018, il Regolamento europeo 2016/679 - *General Data Protection Regulation* (in sigla, *GDPR*) che disciplina la materia della *privacy* e protezione dei dati personali, è obbligatorio in tutti i suoi elementi nonché direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri. L'Italia stessa si è adoperata per il recepimento delle norme europee nel *Codice della privacy*, modificato da ultimo con un decreto del 10 agosto 2018.

Si tratta di una materia non sempre chiara e facilmente applicabile, soprattutto con riferimento alle prescrizioni che ciascun operatore deve effettivamente seguire per essere in regola. Per questo motivo Federalberghi ha realizzato la quarta edizione del manuale *La privacy nell'ospitalità*, con l'obiettivo di agevolare il corretto adempimento degli obblighi che il Regolamento impone, in capo alle aziende ricettive, in materia di protezione dei dati personali.

Il volume, curato dalla dottoressa **Federica Bonafaccia**, responsabile del servizio legislativo e tributario di Federalberghi, è pubblicato da *Ista* nella collana "Le guide degli alberghi", con il patrocinio dell'Ente bilaterale nazionale del settore turismo. L'edizione analizza i trattamenti tipici delle aziende ricettive, indicando gli adempimenti richiesti dalla normativa, e contiene anche alcuni modelli di informativa e acquisizione di consenso, in italiano e in inglese.



La *cover* del volume di Federalberghi dedicato alla *privacy*

Ecobonus - Istruzioni per l'uso. La legge di bilancio per l'anno 2019 ha prorogato sino al 31 dicembre 2019 la possibilità di fruire del cosiddetto *ecobonus*, una detrazione dall'IRPEF (imposta sul reddito delle persone fisiche) o dall'IRES (imposta sul reddito delle società) in favore degli interventi che aumentano il livello di efficienza energetica degli edifici esistenti. Si tratta di investimenti d'importanza strategica, che contribuiscono a riqualificare le strutture ricettive e a ridurre i costi di gestione, favorendo lo sviluppo sostenibile dell'economia del turismo, in linea con le esigenze della clientela. La guida all'ecobonus, curata dal dottor **Antonio Griesi** (Servizio legislativo e tributario) è di rapida e facile consultazione ed illustra i tratti essenziali delle agevolazioni fiscali applicabili agli interventi che aumentano l'efficienza energetica, allo scopo di favorire la conoscenza e la fruizione dell'agevolazione.





Ispirazione

dalla decorazione nobile
al tocco ruslico
Venite a trovarci

Noi per Voi

si effettua anche consulenza sul posto per
valutare e consigliare varie possibilità
di allestimenti di grande effetto







pianta design Ambiente

Sede Bolzano Sud
Via J.-Kravogl 5/B
Zona commerciale sud
I-39100 Bolzano

Tel. +39 0471 93 48 10
Fax +39 0471 93 48 32

Orario d'apertura:
Lunedì - Venerdì
08.30 - 12.30 & 14.00 - 18.00

info@piantadesign.com
www.piantadesign.com

Benvenuti sul nostro sito internt
www.piantadesign.com

CNGA sulla neve

3' e 05"
Francesca Maffei

Il monte Terminillo ospiterà il meeting invernale

Non si ferma mai la febbrile attività del Comitato Nazionale dei Giovani Albergatori di Federalberghi. Dal 6 all'8 febbraio 2019 è in programma il Meeting Invernale, che quest'anno si terrà sul Monte Terminillo. Oltre alle attività sportive tipiche della stagione, con la possibilità di sciare o di effettuare escursioni con le ciaspole, passeggiate naturalistiche o *tour in quad*, non mancherà il momento di formazione, con un seminario incentrato sul tema della sostenibilità legata al turismo. Nello specifico, il primo giorno sarà dedicato a un breve e informale Consiglio Direttivo, mentre il giorno seguente verranno presentate alcune case histories virtuose in merito alle più recenti tecnologie in grado di ridurre il più possibile l'impatto ambientale delle imprese alberghiere, soprattutto in contesti naturalistici delicati come quello montano. L'ultimo giorno sarà infine riservato alla parte ludica e alle pratiche di *team building*.

La destinazione, meno blasonata delle precedenti, è stata scelta non tanto in un'ottica di contenimento dei costi quanto per la sua vicinanza con la Capitale, che la rende facilmente accessibile da quasi tutto il Paese. La sua collocazione ha fatto sì che venga colloquialmente indicata come "la montagna di Roma" e in effetti i turisti romani la frequentano abitualmente. L'appellativo deriva dal fatto che, a differenza delle altre cime oltre i 2000 metri dell'Appennino centrale, il Terminillo è spesso visibile dalla Città Eterna, in particolare nella stagione invernale quando il clima limpido consente di scorgere l'intera montagna innevata.

Il comprensorio sciistico include 40 km di piste e 5 impianti di risalita tra i 1500 e i 2100 metri di altitudine e dei quali è ancora funzionante la funivia storica realizzata nel 1938. È disponibile anche un'area per lo sci di fondo che, unica in tutto il Centro Italia, vanta un'illuminazione tale da renderla utilizzabile anche in piena notte. A poca distanza, il massiccio ospita poi una seconda stazione sciistica, posta in località Pian de' Valli a 1640 metri di quota sul versante settentrionale e denominata Campo Stella, ma geograficamente non collegata alla località del Terminillo. Entrambe le destinazioni coprono un bacino di utenza turistica potenziale che va dall'Umbria al Lazio settentrionale, con le province di Rieti e di Viterbo, e parte della provincia di Roma.

Si tratta di zone per lo più sconosciute alla maggior parte dei Giovani Albergatori Trentini, abituati a frequentare le Alpi più che gli Appennini, ma che vale la pena conoscere per comprendere come e dove nasce una passione, quella per lo sci, che fin da bambini spinge gli abitanti dell'Italia centrale a esplorare altre mete di montagna, dove trascorrere le loro vacanze invernali e non solo.



Un'immagine invernale del Terminillo, vetta dell'Appennino Centrale

PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO



CALAMITA' 2018

TRENTINO



PER RICOSTRUIRE CON L'AIUTO DI TUTTI

**In Trentino i danni per il maltempo si aggirano sui 250-300 milioni di Euro.
Oltre ai fondi disposti da Provincia e Stato, ogni cittadino può contribuire con un versamento da fare, tramite bonifico, alla tesoreria della Provincia autonoma di Trento.**

IBAN: IT 12 S 02008 01820 000003774828

CAUSALE: Calamità Trentino 2018

Per i bonifici dall'estero aggiungere CODICE BIC: UNCRITMM

provincia.tn.it

Studio Giovanelli S.r.l.



Andrea Giovanelli, titolare di Studio, laurea in finanza all'Università Bocconi di Milano. Master annuale in Direzione aziendale presso Cescom-Bocconi.

Dal 1990 attivo nella consulenza di impresa.

Per oltre dieci anni esperto della Provincia di Trento in comitati tecnici per incentivi. Supera l'esame Consob per l'Albo dei promotori finanziari.

AREA CONSULENZIALE F2

"Contributi a fondo perduto e incentivi"

Siamo specializzati nella ricerca e nella fruizione di contributi ed incentivi, risorse finanziarie effettivamente fruibili da imprese o soggetti che intendono operare nuovi investimenti o anche avviare delle start up.

Supportiamo il Cliente a 360 gradi, dalla analisi iniziale con verifica di fattibilità, esame dei contributi fruibili in rapporto all'investimento prospettato, inoltro delle domande di contributo (spesso Bandi, relativamente articolati) e, in via continuativa, fino alla materiale liquidazione del contributo concesso.

Operiamo ai diversi livelli: Provincia, Regioni, Stato, Unione Europea.

Il compenso dovutoci è essenzialmente "a risultato", ad ottenimento del provvedimento di concessione del contributo, a tutela del Cliente e quale stimolo a ricercare il miglior risultato possibile per Cliente e Consulente.

Collaboriamo con importanti studi, anche per la costituzione di start up innovative, che consentono di cumulare benefici fiscali, finanziari ed agevolazioni e contributi.

Collaboriamo con una società autorizzata da Consob per l'equity crowdfunding, attività in forte crescita, che prevede strumenti partecipativi al capitale di rischio della start up innovativa. L'investimento di persone fisiche e società si lega a importanti recuperi di imposta, oltre alla possibilità di investire in realtà con un forte potenziale di crescita.

Per informazioni: *0461 390136* o *consulenza@studiogiovanelli.com*

Studio Giovanelli S.r.l.
Via Guardini 33 | 38121 Trento | I
tel. 0461 390136
info@studiogiovanelli.com
consulenza@studiogiovanelli.com

2019 HTL forecast



3' e 10"
Francesca Maffei

Predictions have always to be treated carefully, but here there are some topics worth to be kept an eye on for the following months. To start with, technology, needles to say, but also finance, design, marketing, sales and other unexpected points.

The hospitality industry is steering towards a more measurable way of doing things. Success needs to be based on facts and data, not only on feelings or previous experience. As the last Hospitality Sales and Marketing Association International – HSMAI – round-table, held last December, has pointed out, hoteliers must get more confident in dealing with their performance indicators, dedicating enough time in going deep into their business instead of wasting energies on less crucial contents.

Changing field, experts say that the trendiest colours this new year will be 'living coral', 'cavern clay' and 'night watch'. Probably very few will start renovating their hotel just basing on these nuances, but some à la page details, such amenities or complimentary items, can always be added. To remain in the architectural field, another trend, which will be more than alive, are multifunctional areas, especially the lobby, which becomes even more fluid, intuitive and not limited by conventions. Designers recommend to let these spaces change their function during the day, since they can be used for breakfast in the morning, working space in the afternoon and dance floor at night.

A major topic, in 2019, is moreover data treatment and payment security. Investing in optimizing such systems will then become of paramount importance, no matter how hard it may sound. All this happens behind the scenes not visible to guests, and that's why hoteliers are sometimes so reluctant in doing it, but it cannot be overwhelmed. This is directly linked to GDPR and related issues, so it is not something brand new for 2019, but the process of building a correct infrastructure is still going on since the existing situation claims for a massive improvement.

Lastly, don't' forget social media and their impact. Since they are becoming more and more thorny, a good strategy is employing a social platform able to update and monitor all the online networks where the hotel is present, and 'staying away from Twitter', as some forecasters have predicted. This because of the influence of many politicians, who have transformed the tool into a receptacle of rage and hate: nothing to do with the positive image and experience a hotel aims to offer.

And, for all the rest...let's look forward to what will happen next!



LA FORMAZIONE DI CAT TURISMO
Il calendario di marzo dei corsi obbligatori

CAT TURISMO
FORMAZIONE - CONSULENZA STRATEGIA

H.A.C.C.P. IGIENE E SICUREZZA DEGLI ALIMENTI

Corso obbligatorio per le aziende al cui interno vi è un processo produttivo e di lavorazione, preparazione, vendita, somministrazione di alimenti, per garantire una formazione costante al fine di prevenire eventuali problemi igienici e sanitari tutelando così la salute dei consumatori.

CORSO BASE PER PERSONALE DI CUCINA (8 ORE)

Il corso, creato appositamente a settori per migliorare l'efficacia della formazione nelle strutture alberghiere, è rivolto ai titolari/responsabili ed al personale di cucina (Chef, cuochi, aiuto cuochi, pasticceri, gelatai, o altri che trattano i generi alimentari).

PRIMAVERA	ORARIO	SEDE
07/03/2019	09.00-13.00 14.00-18.00	RIVA DEL GARDA
12/03/2019	09.00-13.00 14.00-18.00	MEZZANA
20/03/2019	09.00-13.00 14.00-18.00	FIERA DI PRIMIERO
27/03/2019	09.00-13.00 14.00-18.00	VAL DI FIEMME

Quota di partecipazione: € 100,00 + IVA - Quota associati: € 86,00 + IVA

CORSO BASE PER PERSONALE DI SALA, E BAR (4 ORE)

Il corso, creato appositamente a settori per migliorare l'efficacia della formazione nelle strutture alberghiere, è rivolto esclusivamente al personale di sala e bar (baristi, camerieri o altri che manipolano generi alimentari).

PRIMAVERA	ORARIO	SEDE
07/03/2019	09.00-13.00	RIVA DEL GARDA
12/03/2019	09.00-13.00	MEZZANA
20/03/2019	09.00-13.00	FIERA DI PRIMIERO
27/03/2019	09.00-13.00	VAL DI FIEMME

Quota di partecipazione: € 60,00 + IVA - Quota associati: € 50,00 + IVA

CORSO AGGIORNAMENTO (4 ORE)

I corsi di aggiornamento non hanno un rinnovo fisso in termini di tempo (è importante dimostrare la formazione costante) ma si ritiene necessario vengano frequentati almeno ogni 5 anni.

PRIMAVERA	ORARIO	SEDE
07/03/2019	14.00-18.00	RIVA DEL GARDA
12/03/2019	14.00-18.00	MEZZANA
20/03/2019	14.00-18.00	FIERA DI PRIMIERO
27/03/2019	14.00-18.00	VAL DI FIEMME

Quota di partecipazione: € 90,00 + IVA - Quota associati € 75,00 + IVA

RESP. SERVIZIO PROTEZIONE E PREVENZIONE: R.S.P.P.



Corso obbligatorio per tutti i tipi di aziende, anche con un solo dipendente, per garantire la massima sicurezza del personale interno. Colui che frequenta il corso può essere un responsabile interno, ossia obbligatoriamente il datore di lavoro o un delegato con potere di spesa. Ricordiamo che nel caso in cui il corso base è stato effettuato prima del 01/01/1997 è necessario frequentarlo nuovamente poiché è stato modificato il Decreto di riferimento.

SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO CORSO BASE PER RESP. SERV. DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (16 ore)

PRIMAVERA	ORARIO	SEDE
18/03/2019 19/03/2019	09.00-13.00/14.00-18.00	TRENTO
28/03/2019 29/03/2019	09.00-13.00/14.00-18.00	LEVICO

Quota di partecipazione: € 150,00 + IVA - Quota associati: € 125,00 + IVA

SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO CORSO AGGIORNAMENTO PER RESP. SERV. DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (6 ore)

Il corso di aggiornamento per R.S.P.P. ha valenza quinquennale. L' R.S.P.P. che ha svolto il corso base fino all'anno 2013 è consigliabile che effettui il corso di aggiornamento il prima possibile.

PRIMAVERA	ORARIO	SEDE
18/03/2019	09.00-13.00 14.00-16.00	TRENTO
28/03/2019	09.00-13.00 14.00-16.00	LEVICO TERME

Quota di partecipazione: € 85,00 + IVA - Quota associati: € 70,00 + IVA

LAVORATORI/LAVORATRICI

Il percorso formativo è obbligatorio per tutti i lavoratori, e si suddivide in due parti:

- FORMAZIONE BASE: concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro: 4 ore - CREDITO PERMANENTE;
- FORMAZIONE SPECIFICA: in funzione dei rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni e alle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda (rif. codici ATECO) - DA RIPETERE OGNI QUALVOLTA IL LAVORATORE È DESTINATO AD ALTRA MANSIONE. BASSO: Formazione base 4 ore + specifica 4 ore: Commercio - Bar, ristoranti, alberghi - Servizi - Terziario

Aggiornamento quinquennale



CORSO DI FORMAZIONE AI DIPENDENTI GENERICO (4 ORE) + CORSO SPECIFICO (4 ORE)

PRIMAVERA	ORARIO	SEDE
13/03/2019 14/03/2019	14.00-18.00	VAL DI FASSA
25/03/2019	09.00-13.00 14.00-18.00	TRENTO

Quota di partecipazione: € 40,00 + IVA - Quota associati: € 35,00 + IVA
Oltre i 10 dipendenti si consiglia formazione in azienda (anche multiazienda)

CORSO DI FORMAZIONE AI DIPENDENTI AGGIORNAMENTO (6 ORE)

Il corso di aggiornamento per i lavoratori dipendenti ha valenza quinquennale.

PRIMAVERA	ORARIO	SEDE
13/03/2019 14/03/2019	14.00-18.00 14.00-16.00	VAL DI FASSA
25/03/2019	09.00-13.00 14.00-16.00	TRENTO

Quota di partecipazione: € 40,00 + IVA - Quota associati: € 35,00 + IVA

NEOASSUNTI

Il percorso formativo per neoassunti si suddivide in due livelli:

- Lavoratori che hanno già svolto la formazione base e specifica, ma riassegnati ad altra mansione o provenienti da settore produttivo diverso:
  - formazione specifica secondo la nuova mansione (4, 8 o 12 ore);
- Lavoratori che non hanno mai ricevuto la formazione di cui sopra:
  - formazione base
  - formazione specifica secondo il settore produttivo dell'azienda e la mansione svolta (8, 12 o 16 ore);

TALE PERCORSO DEVE ESSERE COMPLETATO ENTRO 60 GG DALL'ASSUNZIONE.



ANTINCENDIO

DESTINATARI: Lavoratori addetti alla squadra aziendale di prevenzione incendi.

OBIETTIVI: fornire ai lavoratori le conoscenze teorico/pratiche per gestire le emergenze.
Corso OBBLIGATORIO per tutti i tipi di aziende. La durata varia a seconda del grado di rischio presente nella struttura ed è riconducibile a tre fasce dettate nell'allegato I del Decreto Ministeriale del 10 marzo 1998. Le fasce definite nel Decreto Ministeriale classificano, secondo il livello di rischio le aziende in:

- rischio d'incendio basso - GRUPPO A - 4 ore;
- rischio d'incendio medio - GRUPPO B - 8 ore;
- rischio d'incendio elevato - GRUPPO C - 16 ore;

Il corso può essere frequentato dal datore di lavoro qualora lo stesso non abbia più di 5 dipendenti o dai lavoratori incaricati.

CORSO ANTINCENDIO CORSO BASE PER AZIENDE CON RISCHIO DI INCENDIO MEDIO (8 ORE)

Le fasce definite nel Decreto Ministeriale classificano, per esempio, a medio rischio le strutture alberghiere da 26 a 200 posti letto. La normativa prevede che nelle strutture da 101 a 200 posti letto oltre alla frequentazione del corso vi sia anche un test finale presso la Scuola Provinciale Antincendio.

PRIMAVERA	ORARIO	SEDE
04/03/2019	09.00-13.00 14.00-18.00	TRENTO
14/03/2019	09.00-13.00 14.00-18.00	FIERA DI PRIMIERO
26/03/2019	09.00-13.00 14.00-18.00	MEZZANA
28/03/2019	09.00-13.00 14.00-18.00	RIVA DEL GARDA

Quota di partecipazione: € 160,00 + IVA - Quota associati: € 140,00 + IVA

CORSO ANTINCENDIO CORSO BASE PER AZIENDE CON RISCHIO DI INCENDIO BASSO (4 ORE)

Le fasce definite nel Decreto Ministeriale classificano, per esempio, a basso rischio le strutture alberghiere fino a 25 posti letto.

PRIMAVERA	ORARIO	SEDE
04/03/2019	09.00-13.00	TRENTO
14/03/2019	09.00-13.00	FIERA DI PRIMIERO
26/03/2019	09.00-13.00	MEZZANA
28/03/2019	09.00-13.00	RIVA DEL GARDA

Quota di partecipazione: € 110,00 + IVA - Quota associati: € 90,00 + IVA



CORSO ANTINCENDIO CORSO BASE PER AZIENDE CON RISCHIO DI INCENDIO ELEVATO (16 ORE)

PRIMAVERA	ORARIO	SEDE
04/03/2019 06/03/2019	09.00-13.00/14.00-18.00	TRENTO

Quota di partecipazione: € 270,00 + IVA - Quota associati: € 255,00 + IVA

PRIMO SOCCORSO

DESTINATARI: Datore di lavoro o lavoratori addetti alla squadra aziendale di primo soccorso.

OBIETTIVI: fornire ai lavoratori le conoscenze teorico/pratiche per gestire le emergenze, gli interventi di pronto soccorso che permettano sia la corretta gestione di un'emergenza sanitaria in azienda, sia di evitare azioni di soccorso errate, in attesa dell'intervento di personale specializzato.

CORSO BASE PER ADDETTI AL PRONTO SOCCORSO (12 ORE)

PRIMAVERA	ORARIO	SEDE
11/03/2019	09.00-13.00 14.00-18.00	TRENTO
12/03/2019	09.00-13.00	
20/03/2019	09.00-13.00 14.00-18.00	VAL DI FIEMME
21/03/2019	09.00-13.00	
26/03/2019	09.00-13.00 14.00-18.00	FIERA DI PRIMIERO
27/03/2019	09.00-13.00	

Quota di partecipazione: € 150,00 + IVA - Quota associati: € 130,00 + IVA

AGGIORNAMENTO PER ADDETTI AL PRONTO SOCCORSO (4 ORE)

I corsi di aggiornamento per addetti al pronto soccorso sono obbligatori ogni 3 anni, altrimenti se questo limite di tempo viene superato bisogna ripetere il corso base.

PRIMAVERA	ORARIO	SEDE
11/03/2019	14.00-18.00	TRENTO
20/03/2019	14.00-18.00	VAL DI FIEMME
26/03/2019	14.00-18.00	FIERA DI PRIMIERO

Quota di partecipazione: € 90,00 + IVA - Quota associati: € 70,00 + IVA



BRAVILOR BONAMAT

Una buona colazione, un buon motivo per tornare

Esprecious è una superautomatica per prime colazioni e offre numerosi vantaggi, quali semplicità d'uso, rapidità di preparazione e qualità costante.



- Facilità d'uso: touch *screen* intuitivo
- *Bean-to-cup* (dal chicco alla tazza): preparazione utilizzando chicchi di caffè freschi
- Costi di manutenzione ridotti
- Programma automatico di lavaggio
- Sistema unico di acqua calda per ridurre la formazione di calcare i tempi di attesa
- Erogazione separata dell'acqua calda, ad esempio per tè o tisane

Bravilor Italia S.r.l.
Via Palermo 22 | 20090 Assago (MI) | Italia
T +39 02 8354 7208 | info.it@bravilor.com | www.bravilor.it





Montagna consapevole

3' e 55"

Gianfranco Betta

Una decina di anni fa è nata a Torino l'*Associazione Dislivelli*, dalla collaborazione di una serie di operatori, amministratori, ricercatori e docenti universitari, giornalisti, tutti accomunati dall'interesse nei confronti della montagna e delle Alpi, con lo scopo di approfondire, anche con approcci diversi e competenze multidisciplinari, i mutamenti che stanno investendo le "terre alte", fornendo chiavi di lettura e comprensione a chiunque sia curioso di capire meglio le dinamiche e i processi di innovazione in corso. L'Associazione è presieduta da **Giuseppe Dematteis**, professore emerito di Geografia urbana e regionale al Politecnico di Torino e nel Comitato scientifico figurano, tra gli altri, architetti come **Roberto Gambino**, professore emerito di pianificazione territoriale e **Antonio De Rossi**, ordinario al Dipartimento di Architettura e Design, entrambi al Politecnico di Torino; geografi come **Claude Raffestin**, dell'Università di Ginevra; antropologi come **Pier Paolo Viazzo**, dell'Università di Torino. Oltre ad una serie di testi con i risultati delle ricerche attivate, Dislivelli edita on line una rivista mensile. Guardando agli ultimi numeri, gli argomenti trattati, sempre caratterizzati da chiarezza e sinteticità, spaziano dai cambiamenti climatici che investono la montagna, alle architetture in quota. Un'attenzione costante è riservata agli abitanti della montagna e ai cosiddetti "nuovi montanari", che hanno scelto di risiedere in montagna pur non essendoci nati; alle tante forme di ricettività diffusa e ai diversi sistemi di accoglienza, tradizionali e non: dagli alberghi ai rifugi, dagli agriturismi ai B&B. Non mancano le proposte finalizzate ad arricchire l'offerta turistica e valorizzare i prodotti della montagna, come ad esempio la candidatura Unesco del patrimonio alimentare alpino *(AlpFoodway)* o il "manifesto del turismo dolce" per la montagna, "chiave fondamentale per rilanciare l'economia dei territori, rinnovando la tradizione e salvaguardando la bellezza", che ha trovato in poco tempo concrete realizzazioni, costantemente monitorate e documentate dalla rivista. Pur privilegiando l'area delle Alpi piemontesi e occidentali, si tratta di una serie di stimoli e suggestioni di cui far tesoro, validi per l'intero arco alpino.

Dislivelli Research

Rivista mensile consultabile e scaricabile gratuitamente

http://www.dislivelli.eu/blog/newsletter



Enrico Camanni
Verso un nuovo mattino
La montagna e il tramonto dell'utopia

Laterza Editori, 2018
pp. 256 - € 18,00

Enrico Camanni è tante vita in una. Laureato in Scienze Politiche, alpinista con all'attivo nuove vie, è stato redattore capo della "Rivista della Montagna" dal 1977 al 1984. Nel 1985 ha fondato il mensile "Alp", che ha diretto per tredici anni. Dal 1999 al 2008 ha diretto l'edizione italiana della rivista internazionale di cultura alpina "L'Alpe". Autore di centinaia di articoli, saggi e ben cinque romanzi. Dal 2009 è vicepresidente dell'associazione "Dislivelli, ricerca e comunicazione sulla montagna". I suoi due libri più recenti Storia delle Alpi (2017), con al centro gli ambienti naturali della montagna ma soprattutto la plurimillenaria colonizzazione che l'uomo ha operato in questi ambienti, e Verso un nuovo mattino. La montagna e il tramonto dell'utopia (2018), autobiografia e saggio letterario insieme dell'esperienza vissuta in prima persona ai primi anni '70 assieme ad altri giovani un po' ribelli, contestatori e molto anticonformisti che in montagna cercavano una propria realizzazione, ispirandosi all'arrampicata californiana, rompendo con il mito della vetta e i riti un poco paludati di tutta una tradizione alpinistica. Ma è anche la testimonianza di come questo sogno di un "Nuovo Mattino", come gli stessi protagonisti avevano battezzato il movimento, si sia progressivamente affievolito lasciando il campo in breve tempo ad un approccio più conformista, sulla falsariga di quanto stava succedendo anche nella società italiana. In definitiva una lettura dei modi diversi di interpretare l'arrampicata come metafora dei mutamenti che hanno investito ognuno di noi negli ultimi trent'anni, più spesso come spettatori, qualche volta come protagonisti.



cestelearchitetti







design for **living**

laboratorio di progettazione architettonica, del paesaggio, interior design

info@d4l.it www.d4l.it 0461 706190 347 446 7630

“Il Trentino entra nel cuore di chi l’ha vissuto”

6’ e 05”

Rosario Fichera

Pubblicati da Trentino Marketing i risultati dell’Indagine ospiti 2018

Trentino Marketing ha reso noti recentemente i risultati dell’**Indagine ospiti 2018**, uno strumento utilissimo per gli operatori del comparto ricettivo per conoscere il *sentiment* degli ospiti dopo una vacanza in Trentino e che permette di fare delle analisi anche a livello di singola destinazione.

Per sapere di più su questa ricerca, dal titolo “**Testimoni della vacanza in Trentino**”, siamo andati a trovare il direttore dell’Area Innovazione e Conoscenza di Trentino Marketing, **Paolo Nascivera**.

Un aspetto dell’indagine balza subito agli occhi: alla ricerca ha partecipato un panel costituito da circa 1.500 ospiti fruitori della *Trentino Guest Card*, un campione quindi molto numeroso e fortemente motivato per il fatto di avere risposto in modo volontario, accettando l’invito a condividere la propria esperienza, a dimostrazione di quanto la vacanza nella nostra provincia abbia, come si suol dire, lasciato il segno.

«Dalle varie risposte degli ospiti – spiega Paolo Nascivera – emerge, infatti, questa forte motivazione per il Trentino, tanto è vero che l’87% di questi ultimi consiglierà a parenti e amici la propria esperienza».

Quindi gli ospiti sono i primi promoter del Trentino?

«Esatto, uno dei fattori emergenti della ricerca è proprio la propensione degli ospiti ad essere promotori della vacanza fatta in Trentino, confermato, a livello di dati, dal cosiddetto indice NPS (Net promoter score) particolarmente alto, pari a 87,3».

Che obiettivo si prefissava la ricerca?

«L’obiettivo era di fare emergere da ogni ospite, in modo libero e incondizionato, il sentimento che resta verso il Trentino una volta terminata la vacanza, mettendo in luce gli elementi positivi, ma anche gli eventuali fattori da migliorare. In questo senso il rapporto ha confermato come il “sistema Trentino” abbia raggiunto, nel cuore dei nostri ospiti, un ottimo posizionamento».



foto arch. Trentino Marketing

Le famiglie esprimono soddisfazione per le vacanze in Trentino

Perché questo rapporto può fornire numerosi stimoli ai professionisti del sistema ricettivo?

«Innanzitutto c'è da dire che questa ricerca intercetta la voglia di ascolto degli ospiti a livello di destinazione Trentino, come territorio. Questa capacità di ascolto richiede l'adozione di metodologie più o meno efficaci, dove la più semplice ma fredda misurazione quantitativa deve lasciare spazio a quella qualitativa, più personale e vera. E soprattutto per l'ascolto c'è bisogno di una relazione aperta e diretta che il Trentino, come sistema, riesce ad avere con moltissimi ospiti grazie alla piattaforma di vacanza Trentino Guest Card. Per questo nel 2018 un panel numeroso di ospiti, finita la vacanza, ha ricevuto l'invito a condividere il proprio punto di vista rispondendo alle domande della ricerca. Sono circa 1.500 le testimonianze raccolte, dirette e molto precise, che costituiscono i tasselli di un mosaico per letture ai vari livelli. Il rapporto, da questo punto di vista, costituisce materiale di stimolo per tutti gli addetti ai lavori curiosi di conoscere di più. L'utilizzo più produttivo dell'analisi si ha scorrendo le diverse testimonianze che sono ordinate per territorio e per struttura scelta: sarà come fermarsi ad ascoltare un gruppo molto rappresentativo di ospiti esperti di vacanza e di Trentino».

Il rapporto completo dove si può consultare?

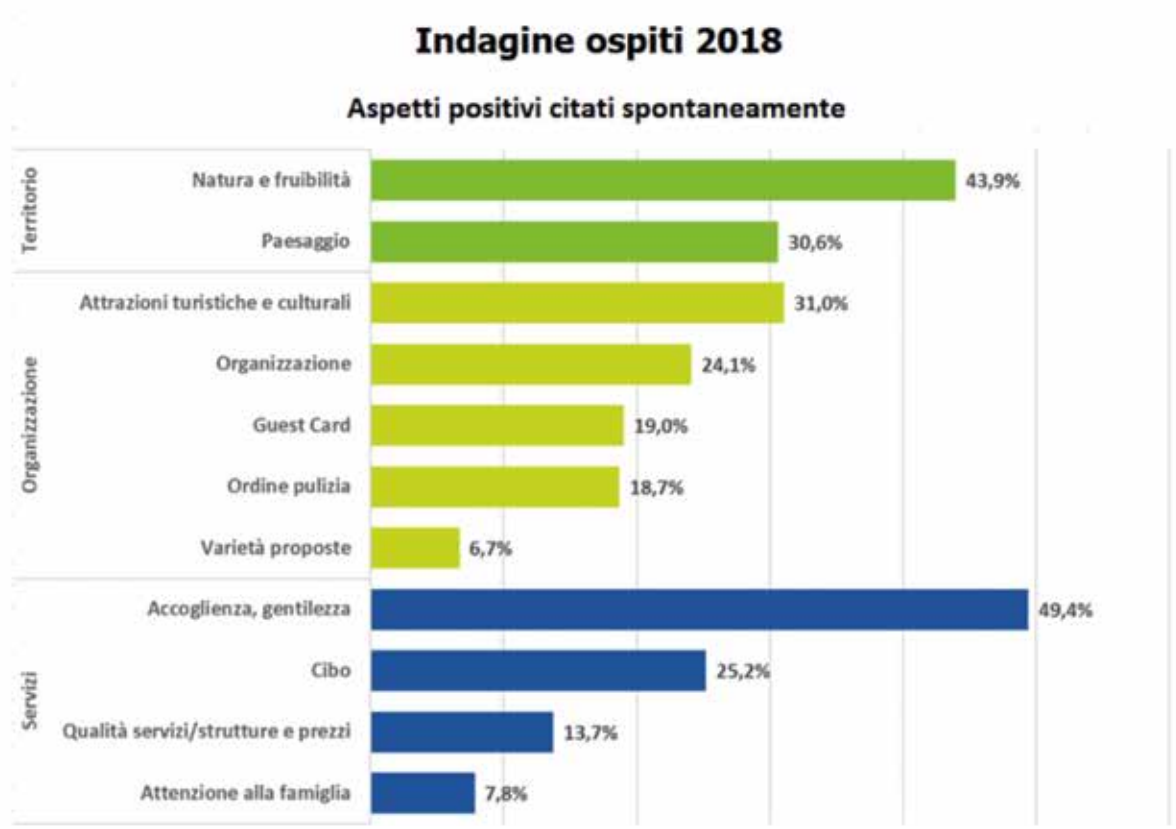
«Il rapporto si può scaricare all'indirizzo internet *www.trentinomarketing.org/it/news*, entrando nell'articolo "Vacanze 2018 cosa pensano di noi", dove è attivo il link di download».

I risultati della ricerca sono numerosi e fare una sintesi è sempre difficile, ma quali sono gli aspetti principali che emergono dall'indagine?

«Il primo, come abbiamo già detto, è la propensione degli ospiti ad essere promotori della vacanza fatta in Trentino. Inoltre l'elemento positivo citato più frequentemente dagli ospiti riguarda l'accoglienza e la gentilezza: una lettura forse non scontata per tutti e che invece rappresenta un ottimo riscontro del lato umano e professionale della nostra ospitalità. Poi tra i valori che ci vengono riconosciuti si confermano protagonisti la natura e la sua fruibilità, il cibo, le attrazioni turistiche e culturali, l'organizzazione, la Guest card, l'ordine e la pulizia».

E per quanto riguarda i fattori critici?

«Sul fronte dei fattori da migliorare il 55% non ha individuato un motivo di risposta. Per il restante 45% che ha risposto, tra i più citati risultano i temi della fruibilità dei servizi (12%) e del traffico, mobilità e parcheggi (12%), mentre solo l'8,5% ha citato tra i fattori da migliorare i prezzi».



Legionella: cos'è e come contrastarla

3' e15"

Stefano Hueller

Alla luce dei recenti fatti di cronaca ci preme evidenziare alcune note tecniche inerenti la legionella e ricordare i servizi che l'Associazione Albergatori ed Imprese Turistiche della Provincia di Trento, per il tramite del CAT Turismo, mette a disposizione delle aziende del settore.

Che cos'è la legionellosi? La legionellosi si distingue in due manifestazioni cliniche: la febbre di Pontiac che si evidenzia attraverso sintomi lievi e spesso simili ad una comune influenza (es. febbre alta) e la malattia dei legionari, che si manifesta in maniera più grave ovvero con le sembianze di una polmonite. Per ammalarsi è necessario respirare acqua contaminata diffusa in aerosol, la legionellosi non è una malattia che si contrae bevendo l'acqua. Il rischio di contrarre una simile patologia è legato sia a fattori ambientali (temperatura dell'acqua tra i 20 e 50°C, stagnazione dell'acqua, di incrostazioni e sedimenti, patine di contaminanti biologici), sia a fattori legati all'ospite (età, immunodeficienza, fumo).

Cosa dice la normativa? Il riferimento normativo sono le linee guida del 2015 per la prevenzione e il controllo della legionellosi che obbliga i datori di lavoro ad attuare misure di sicurezza appropriate per prevenire i rischi e proteggere tutti i soggetti presenti nei luoghi di lavoro. La legionella è stata classificata tra gli agenti biologici per i quali la normativa sulla sicurezza negli ambienti di lavoro prevede l'adozione di misure obbligatorie di prevenzione, a seguito di un procedimento di valutazione del rischio. In particolare, come richiesto dalle linee guida, ogni struttura turistico-ricettiva, deve redigere un documento, ai fini dell'autocontrollo specifico, in cui venga fatta un'analisi delle condizioni di normale funzionamento dell'impianto idrico sanitario al fine di individuare i punti critici e creare le misure correttive per ridurre al minimo il rischio evidenziato. È inoltre necessario effettuare periodicamente prelievi e analisi per la verifica della presenza di legionella entro i parametri di legge.

Come possiamo aiutarti? Sono diversi anni che l'Asat si occupa di questo tema facendo da tramite tra le aziende, gli enti locali e l'azienda sanitaria per risolvere le diverse questioni in merito. Sono stati organizzati numerosi incontri su tutto il territorio provinciale per informare gli operatori sulle problematiche relative alla legionella e sulle possibili soluzioni. L'Asat si avvale di personale proprio, e collaboratori certificati per assicurare una corretta valutazione dei rischi, la realizzazione di tutta la documentazione obbligatoria e consigliare gli interventi sugli impianti ove necessario. Negli ultimi anni il CAT Turismo ha elaborato più di cento piani di autocontrollo e ha eseguito migliaia di prelievi in numerose strutture del territorio.

Per informazioni o per un preventivo personalizzato è possibile contattare CAT Turismo numero 0461/923666 (tasto 5).



I batteri della legionella


CMYK
CMYK
CMYK
CMYK
Siamo online con il nuovo sito!
esperia.tn.it
ESPERIA printevolution
vieni a trovarci

La nuova fatturazione elettronica

L'Agenzia delle Entrate risponde a dubbi e quesiti delle aziende

6' e 15"

Luca Scaramazza

Dal 1° gennaio è in vigore la fatturazione elettronica: tutte le fatture emesse, a seguito di cessioni di beni e prestazioni di servizi effettuate tra soggetti residenti o stabiliti in Italia, possono essere solo fatture elettroniche gestite tramite il Sistema di Interscambio - SdI.
A fronte a questo nuovo sistema, molti sono i dubbi e le domande che vengono poste dagli operatori. Per questo riportiamo di seguito alcune delle risposte dell'Agenzia delle Entrate alle domande più frequenti presentate attraverso il portale ufficiale.

Se un fornitore invia una fattura verso una partita Iva inesistente o cessata il SdI scarta questa fattura?

Le due ipotesi vanno distinte. Nel caso in cui la fattura elettronica riporti un numero di partita IVA ovvero un codice fiscale del cessionario/committente inesistente in Anagrafe Tributaria, il SdI scarta la fattura in quanto la stessa non è conforme alle prescrizioni di legge. Nel caso in cui la fattura elettronica riporti un numero di partita IVA cessata ovvero un codice fiscale di un soggetto deceduto ma entrambi esistenti in Anagrafe Tributaria, il SdI non scarta la fattura e la stessa sarà correttamente emessa ai fini fiscali: in tali situazioni l'Agenzia delle Entrate potrà eventualmente effettuare controlli successivi per riscontrare la veridicità dell'operazione.

Nel caso io riceva una fattura per merce mai acquistata, cosa devo fare?

L'introduzione dell'obbligo di fatturazione elettronica non ha introdotto disposizioni riguardanti il "rifiuto" di una fattura. Pertanto, nel caso in esempio, il cessionario che riceva una fattura per una partita di merce mai ricevuta potrà rifiutarla o contestarla comunicando direttamente con il cedente (es. via email, telefono ecc.): non è possibile veicolare alcun tipo di comunicazione di rifiuto o contestazione attraverso il canale del SdI.

Con la fatturazione elettronica è possibile l'uso della fattura differita?

L'obbligo di fatturazione elettronica non impedisce l'emissione di una fattura elettronica differita, cioè emessa entro il giorno 15 del mese successivo a quello di effettuazione della cessione dei beni o della prestazioni di servizi. Ad esempio, per operazioni effettuate il 20 gennaio 2019, l'operatore IVA potrà emettere una fattura elettronica differita il 10 febbraio 2019 avendo cura di:

- emettere al momento della prestazione (20 gennaio), un DDT o altro documento equipollente che accompagni la merce;
- datare la fattura elettronica con la data del 10 febbraio 2019, indicando numero e data dei documenti di trasporto;
- far concorrere l'IVA alla liquidazione del mese di gennaio.

Dal 2019, se un fornitore non invierà la fattura elettronicamente, il contribuente perderà la possibilità di detrarre l'IVA?

Sarà comunque tenuto a pagare l'importo pattuito? Se il fornitore non emette la fattura elettronica, trasmettendola al SdI, la fattura non si considera fiscalmente emessa. Pertanto il cessionario/committente (titolare di partita IVA) non disporrà di un documento fiscalmente corretto e non potrà esercitare il diritto alla detrazione dell'IVA. Questo gli impone di richiedere al fornitore l'emissione della fattura elettronica via SdI e, se non la riceve, è obbligato ad emettere un'autofattura. Con la regolarizzazione potrà portare in detrazione l'IVA relativa. Le disposizioni di cui all'art. 1 del d.Lgs. n. 127/15 in tema di fatturazione elettronica hanno rilevanza fiscale. In relazione ai pagamenti, varranno le regole e gli accordi commerciali stabiliti tra le parti.



La fatturazione elettronica è ormai entrata nel vivo

Voglio usare la mia PEC per inviare le mie fatture elettroniche: come devo procedere?

Quale indirizzo email devo inserire quando compilo la PEC, quello del cliente o quello del SdI? Per inviare la fattura elettronica ai propri clienti occorre sempre trasmettere il file (XML) della fattura (predisposto con uno dei programmi gratuiti offerti dall'Agenzia delle Entrate o con un software di mercato) al Sistema di Interscambio che, esattamente come un postino, provvederà a consegnare in modo sicuro il file della fattura all'indirizzo telematico che il cliente avrà comunicato. La fattura elettronica che viene inviata direttamente alla casella PEC del cliente, non passando per il SdI, si ha per non emessa.

TAX CREDIT RIQUALIFICAZIONE E CLICK DAY 2019

PROROGATI I TERMINI

In merito alle istanze per il tax credit statale per la riqualificazione alberghiera, Federalberghi ha confermato nei giorni scorsi che il termine per l'invio della documentazione ed il *click day* (inizialmente previsto al 18 febbraio) per la presentazione delle domande per ottenere le agevolazioni nel 2019 sulle spese sostenute nell'anno 2018, sono stati posticipati rispettivamente al 21 febbraio (apertura del portale) e 3 aprile click day.

Infatti, il Portale dei Procedimenti presso il Dipartimento del Turismo del Ministero delle politiche agricole e del turismo attualmente non è attivo per problemi legati al passaggio delle competenze da un ministero all'altro.

Gli uffici del dipartimento forniranno, nel più breve tempo possibile, ulteriori chiarimenti sulle procedure da seguire, attraverso comunicazioni sui siti ufficiali.



Le agevolazioni provinciali in compensazione fiscale

Dal 1° gennaio al 30 giugno, aperti i termini per presentare domanda

3' e 15"

A gennaio sono ripartiti i termini per richiedere alla Provincia le agevolazioni tramite **compensazione fiscale**, fissate nella misura del 15% della spesa ritenuta ammissibile. Possono beneficiare della compensazione sia gli esercizi alberghieri che quelli extra-alberghieri (con prima colazione agli alloggiati e non più del 70% dei posti letto in unità abitative cucina autonoma), i campeggi e i rifugi escursionistici. Solo per le attività ricettive, il contributo può essere chiesto anche dai gestori che non siano proprietari. La compensazione si applica sia agli investimenti mobiliari che immobiliari, da un importo minimo di 50mila euro (30mila per i rifugi escursionistici) ad un massimo di 300mila euro, che prevedano:

- opere di ristrutturazione, ammodernamento, sistemazioni esterne, ampliamento delle strutture;
- investimenti mobiliari da collocare in locali oggetto delle opere di cui sopra;
- sostituzione di impianti, arredi e attrezzature destinati all'alloggio, alla ristorazione o alla fornitura di servizi alla clientela. Sono agevolabili anche i sistemi di video sorveglianza.

È agevolabile la sostituzione di autoveicoli aziendali di vecchio standard di proprietà del soggetto richiedente da almeno 5 anni, con autoveicoli EURO 6. Gli autoveicoli sostituiti devono essere rottamati entro 2 mesi dall'immatricolazione dei nuovi automezzi. Rientrano tra i lavori: spese per ampliamento e ristrutturazione degli edifici, installazione di impianti connessi, opere di allacciamento idrico, fognario e di energia, installazione e sostituzione di impianti, sistemazione delle aree, spese tecniche nella misura massima dell'8% degli investimenti previsti. Rientrano tra gli investimenti mobiliari ammissibili: le spese relative all'acquisto di mobili e arredi, macchinari d'ufficio, sistemi informatici hardware e software.

I termini per la domanda (da inoltrare via PEC a Confidimprese) sono fissati dal 1° gennaio al 30 giugno 2019, presentando fatture emesse nei diciotto mesi precedenti la domanda di agevolazione e integralmente pagate, alla data di presentazione, con bonifico bancario o Riba su cui siano ben riportati numero e data della fattura pagata. Sono ammessi pagamenti con F24 per il pagamento di eventuali oneri fiscali o contributivi. Si può utilizzare la carta di credito solamente per acquisti telematici non pagabili nei modi predetti. Non sono ammessi pagamenti in contanti o per assegno.

Per ulteriori informazioni, rivolgersi agli uffici in sede Asat (0461/923666, interno 2).

SIAE PER LA MUSICA D'AMBIENTE

AL 22 MARZO GLI ABBONAMENTI ANNUALI

Al fine di consentire alle aziende di fornire i dati necessari in ottemperanza della nuova normativa sulla fatturazione elettronica, la SIAE ha eccezionalmente posticipato dal 28 febbraio al **22 marzo 2019** il termine per il rinnovo degli abbonamenti annuali per musica d'ambiente.

Come sempre, Federalberghi provvederà ad inviare direttamente alle aziende i certificati necessari per gli sconti previsti in favore degli associati dell'Asat.



La compensazione fiscale della Provincia avrà più tempo per essere richiesta

OGD
Illustrazione:
Elia Rossi

Forza dalla Natura.

Risparmia subito sull'acquisto di **gas naturale.**



A fianco degli operatori del settore turistico,

Contattaci oggi per ottenere le migliori agevolazioni.

Via Degasperi, 77 - 38123 TRENTO
Tel. 0461.923666 (interno 4) | Fax 0461.923077
cape@asat.it | **www.capenergia.it**

Con il patrocinio di ASAT Associazione ed Imprese turistiche della Provincia di Trento.

100% ENERGIA PULITA · DOLOMITI ENERGIA ·

CONSORZIO ACQUISTO PRODOTTI ENERGETICI

I dubbi quotidiani

In base alla legge sulla Privacy, posso usare dati raccolti negli anni scorsi?

Il Garante ha confermato la disposizione, prevista dal Codice della privacy, che consente il cosiddetto "*soft spam*", e cioè l'utilizzo senza consenso per fini promozionali di indirizzi postali o elettronici forniti da un soggetto in un precedente contatto relativo alla vendita di un prodotto o di un servizio, sempre che l'ulteriore e nuova offerta riguardi prodotti o servizi analoghi a quelli oggetto del precedente contatto, ed il soggetto interessato, adeguatamente informato, non rifiuti tale uso, inizialmente o in occasione di successive comunicazioni.

Nel mio esercizio effettuo la somministrazione di alcolici. Sono tenuto a chiedere la licenza fiscale dell'Utif?

Dal 2017 le norme in materia di esercizi di vendita di prodotti alcolici assoggettati ad accisa che prevedevano, in particolare, che gli esercenti stessi dovevano denunciarne l'esercizio all'Ufficio dell'Agenzia delle dogane, competente per territorio ottenendo la licenza, sono state modificate. Precisamente, è stata prevista l'esclusione dalla denuncia di cui sopra per: gli esercizi di vendita di liquori e bevande ovvero quelli annessi ad alberghi, locande, pensioni, trattorie, osterie, caffè ed esercizi similari; gli esercizi di somministrazione al pubblico di bevande alcoliche, per il consumo sul posto, ovvero i ristoranti, tavole calde, pizzerie, birrerie, bar, gelaterie, pasticcerie ed esercizi similari. L'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli ha inoltre chiarito che la comunicazione preventiva presentata al SUAP equivale a quella prevista per l'UTIF. Quindi chi intende vendere prodotti alcolici in esercizi di vicinato e medie o grandi strutture di vendita deve presentare, unitamente alla SCIA o alla richiesta di autorizzazione, una comunicazione che vale quale denuncia ai sensi del D. Lgs. n. 504/1995, da trasmettere all'Agenzia delle Dogane da parte del SUAP.

Abbiamo diritto ad uno sconto sulle accise sulla fornitura del gas naturale per il nostro hotel?

La legge oggi vigente dispone che l'accisa agevolata prevista per le attività industriali sia estesa agli impieghi del gas metano per le imprese alberghiere e della ristorazione. Tale accisa agevolata non è applicata in modo automatico dal fornitore ma deve essere richiesta dall'impresa. L'accisa agevolata si applica solamente ai consumi effettuati nell'ambito della propria attività. Così in un hotel l'aliquota agevolata può essere applicata ai consumi effettuati in un appartamento privato interno ad un albergo solo se lo stesso viene utilizzato per uso di guardiania e/o custodia.

Di norma l'abitazione del titolare o suoi familiari non è qualificabile come abitazione del custode.



Gas scontato per le imprese alberghiere

ENTE BILATERALE
TURISMO DEL TRENTINO

SE LAVORI NEL TURISMO AL CENTRO DELLE NOSTRE ATTENZIONI CI SEI TU.









STUDIO 84 QUATTRO

NEL TURISMO
Crescita professionale

La formazione, la conoscenza, la professionalità, la qualità del lavoro sono i fondamentali per dare risposte positive e qualificate ai lavoratori e alle imprese, e a chi beneficerà di tali servizi. EBT del Trentino contribuisce proponendo, a chi opera nel settore, un'offerta formativa ampia e di qualità con l' obiettivo di dare anche risposte al tema di un'occupazione stabile e di qualità.

NEL TURISMO
Sostegno al reddito

Iniziative e attività di sostegno al reddito dei lavoratori del settore coinvolti in processi di ristrutturazione e/o riorganizzazione sono strumenti con i quali EBTT interviene al fine di mantenere la continuità occupazionale ed evitare la dispersione delle professionalità nelle aziende coinvolte. EBTT riconosce inoltre con sussidi dedicati l'impegno dei lavoratori che scelgono di frequentare in maniera continuativa i corsi di formazione.

NEL TURISMO
Vantaggi e benefici

I sussidi sotto forma di contributo economico nei casi di congedi parentali, spese per protesi, figli disabili, aspettative, ecc. sono destinati a sostenere i lavoratori e a favorire la permanenza nel settore anche nei casi di temporanee difficoltà economiche o di conciliazione famiglia-lavoro.

Corso Buonarroti, 55 - 38122 Trento
Tel. 0461 824585-825909 - Fax 0461/825708 - Email: info@ebt-trentino.it - PEC: ebttrentino@legalmail.it - **www.ebt-trentino.it**


Scopra le verande Finstral nello Studio più vicino a Lei!
Un'oasi di pace –
365 giorni all'anno.
Le verande Finstral.
Più spazio. Più vita.
Non sarebbe bello avere uno spazio tutto per sé – in cui potersi ritirare ogni giorno... ad osservare le chiome degli alberi, a contare le nuvole o le stelle? Una veranda Finstral è il luogo perfetto per ritagliarsi del tempo per sé – e godersi a pieno i propri spazi. Sempre.
Maggiori informazioni su www.finstral.com/verande
FINSTRAL
Finestre
Porte d'ingresso
Verande