

L'OSO i l'"overbooking'

Balears afronta la temporada turística enmig d'un allau de visitants, hotels tancats que volen reobrir i que alguns volen enderrocar, guerres polítiques entre administracions turístiques i, sobretot, el perill de l'overbooking.



Els primers 4 mesos del 94 el nombre de visitants ha augmentat en 190.100 més que durant el mateix període de 1993 a les Illes. Un 32,6% d'increment.

Balears tindrà enguany un creixement econòmic de l'ordre del 6%, segons apunten tots els indicadors. Aquest augment tan considerable té una raó bàsica: l'allau de turistes que reben les Illes enguany. Segons un estudi elaborat per la Conselleria d'Economia i Hisenda del Govern Balear, els primers quatre mesos de l'any el nombre de visitants s'ha incrementat en 190.100 més que durant el mateix període de 1993. És a dir, un 32,6% d'augment. Per nacionalitats, els que experimenten un augment més considerable són els alemanys (un 38,7%) i els britànics (32,1%), els dos grups bàsics del turisme balear. El gran creixement del turisme permetrà la reactivació de la resta d'activitats econòmiques.

Però tot té una part negativa. La reactivació econòmica és un fet gràcies al turisme, que enregistrarà enguany les màximes cotes de visitants. Inclús més del que el sector hotelier balear és capaç d'absorbir. La conseqüència és la paraula maleïda del turisme: la sobrecontractació, l'*overbooking*.

Places hoteleres i preus. El fenomen de l'excés de contractació està íntimament lligat a la disponibilitat de places i al seu preu. Durant els anys del *boom* de la construcció, a finals dels vuitanta, el nombre de places hoteleres i d'apartaments no para de créixer. Després s'ha iniciat una situació de contenció del creixement. La diferència de places entre les existents al 1993 i el maig d'enguany és de 6.000 noves places. En total les Illes disposen de 275.380 places hoteleres. El conseller de Turisme, Joan Flaquer, ha explicat que "segurament aquestes seran les darreres noves places que s'aproven, atès l'enduriment de les condicions per a aprovar-ne de noves. A partir d'ara serà molt difícil obtenir llicència per a noves places". Aquesta limitació de places tendirà a fer créixer, segons el conseller, la qualitat. Això és: augmentaran els

preus i, per tant, els beneficis. És el desig de tenir un turisme de més alt poder adquisitiu.

El president de la Federació Hotelera de Mallorca, Ferran Porto, es mostra d'acord amb la promoció d'un turisme de més qualitat, i assegura que "a les Illes és millor que el creixement es produeixi en relació a la qualitat i no a la quantitat". Fins ara, però, l'allau de demandes no és precisament de qualitat. Al contrari, el turisme de sol i platja és immensament majoritari.

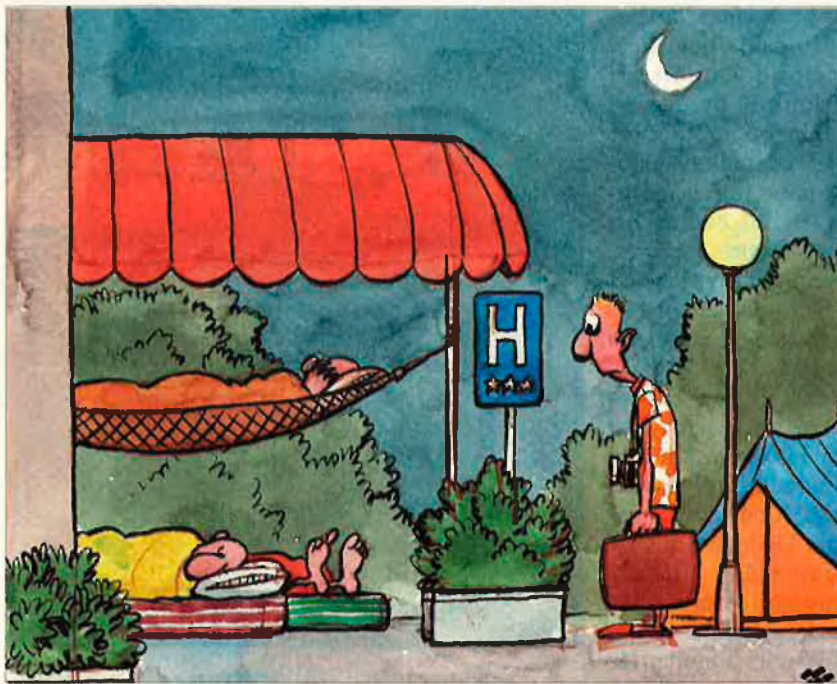
Els hotelers de la zona de Santanyí (l'associació que uneix els hotelers de Cala d'Or, Portopetro i Cala Mondragó) ja han anunciat que per la temporada de 1995 augmentaran els preus en un 20%. Aquesta zona, però, és una de les que ofereix una qualitat més alta de l'illa. En general la situació no és tan bona. El president del Foment del Turisme, Joan Palou, ha manifestat que "tothom parla de la gran temporada que tendrem, però el fet és que els resultats no seran tan bons com diuen. És cert que els hotels seran plens, però els beneficis no seran molt alts, ja que estam venent les places a preus molt baixos".

En aquests moments, doncs, Balears té la planta hotelera més gran de la Mediterrània, que es nodreix bàsicament de turisme barat. El fet que l'oferta sigui a preu baix permet omplir els hotels. El negoci consisteix a aplegar la màxima quantitat possible de turistes. Així els hotelers, per assegurar-se'n el nombre màxim, poden caure en la temptació de contractar més places de les que disposen, en previsió d'hipotètiques cancel·lacions d'última hora per part dels majoristes. Així s'asseguren el cent per cent d'ocupació. És l'*overbooking*.

Hotels reoberts i esbucaments. L'allau de reserves per a aquest estiu ha provocat que alguns hotels que estan de baixa, temporal o definitiva, hagin obert irregularment per a aprofitar el bon estiu que preveuen els hotelers.

La Conselleria de Turisme assegura que estan *pentinant* tots els hotels donats de baixa per comprovar en quina situació es troben. En cas que es trobin hotels oberts sense l'autorització preceptiva, Turisme pot sancionar-los amb multes d'entre 5 i 25 milions de pessetes en primera instància i fins a 50 milions si hi ha reincidència. Tot i que la premsa ha denunciat les obertures d'alguns hotels, encara no s'han imposat multes. El conseller Flaquer insisteix a dir: "Serem durs i contundents amb aquestes pràctiques".

Els responsables turístics, tant de l'administració autonòmica com dels distints municipis costaners, no veuen amb bons ulls aquesta pràctica d'obertura d'hotels tancats. Contravé els esforços d'aturar el creixement de la plan-



ta hotelera. Però les bones perspectives d'ocupació són un reclam força atractiu per als propietaris.

Les zones més afectades, com és el cas del municipi de Calvià, s'han plantejat començar a esbucar hotels tancats. Es tractaria d'accions amb un valor sobretot simbòlic per deixar clara la voluntat de millorar la qualitat. De l'esbucament d'hotels, se n'ha dit "esponjament": comprar i esbucar un hotel de primera línia a canvi d'una parcel·la en una línia posterior.

Però per dur a terme l'esponjament es necessiten doblers. Calvià ha demanat ajudes al Ministeri de Turisme, que ha destinat 100 milions d'ajuda al Pla d'Excel·lència Turística del Municipi de Calvià. L'actual director general de Política Turística del Ministeri de Turisme, Celestí Alomar —que va ser director general d'Ordenació Turística del Govern Balear amb l'ex-conseller Jaume Cladera— ha manifestat que amb aquestes ajudes "el Govern central vol refermar-se en accions exemplars, simbòliques, que incideixin en la política d'eliminació de places hotelers obsoletes".

L'Ajuntament de Calvià està governat pels socialistes i un dels seus regidors, Antoni Pellicer, ha acusat el Govern autònom de feblesa amb els hotels tancats que volen reobrir: "ara els obren per tapar l'*overbooking* o altres coses, i això no em convenç; s'ha de governar amb fets, no amb paraules. Primer el Govern autònom diu que seran molt durs i després cerquen procediments per dir que no han pogut impedir que obrin aquests els hotels".

Dies abans de fer-se públic que el Ministeri de Turisme ajudaria l'Ajuntament de Calvià,

el president Canellas (PP) havia qualificat aquest ministeri d'"inútil" perquè no tenia competències —les comunitats autònomes tenen competències exclusives en turisme— i, a més, perquè és un Ministeri "sense doblers per finançar res; en el cas del POOT —Pla d'Ordenació de l'Oferta Turística— ens ha anat enviant d'un ministeri a un altre". Quan Celestí Alomar va anunciar les ajudes a Calvià va dir: "Encara que no tenim moltes competències, estam disposats a ajudar les



comunitats autònomes que han emprès una política d'eliminació d'establiments obsolets".

La situació és complexa: creixement de places hoteleres però amb la voluntat teòrica de no créixer més, guerres entre administracions, hotels tancats que volen reobrir, intents d'esbucar hotels tancats amb acusacions de falta de fermesa del Govern... Totes aquestes circumstàncies emmarquen, i d'alguna manera ajuden a explicar, la temporada turística 1994, que s'endevina la més bona quant a ocupació, però amb el perill, ben real, de la sobreocupació.

L'"overbooking" i l'OSO. Des de fa mesos se sap que les reserves turístiques amb destinació a Balears han augmentat molt considerablement per a aquesta temporada alta. A partir de l'abril, i sobretot al maig, l'administració autonòmica va advertir que es podrien tornar a donar casos d'*overbooking*. Aquest fenomen és molt contraproduent. La premsa sensacionalista britànica sol dedicar grans reportatges als més mínims inconvenients que troben a les Balears els estiuejants del Regne Unit. A les Illes, tots els sectors implicats —Federació Hotelera, Govern...— tenen pànic de les campanyes d'aquest tipus de premsa. Pensen que és fonamental mantenir una imatge tan bona com sigui possible. L'excés d'ocupació és, i ja s'ha demostrat en el passat, una immillorable ocasió perquè aquesta premsa dediqui crítiques ferotges a les Illes. Enguany *The Sun* ja ha anunciat una *hot line* perquè els turistes del Regne Unit que visitin les Illes puguin expressar les seves queixes.

Al maig ja es començaren a detectar els primers casos, aïllats, de sobrecontractació. No van ser gaire greus perquè en aquesta època

Hom calcula que podria donar-se el cas que entorn del 15% del total de turistes sense reserva que arribin a Balears s'hagin d'allotjar a llits suplementaris. El nombre de turistes sense plaça podria arribar fins als 15.000 per dia.

és fàcil oferir el canvi d'hotel. Però en el Govern autònom la preocupació es va fer palesa ben aviat. Fins i tot el ministre de Comerç i Turisme, Javier Gómez Navarro, va convocar una reunió amb els consellers de turisme de Balears, Principat, País Valencià, Canàries i Andalusia per tractar de coordinar les accions contra l'*overbooking*. Una iniciativa que no ha caigut bé en el Govern Balear, tant gelós de les seves competències exclusives. "Nosaltres ja ens preocupam del tema des de fa temps, el ministre s'hauria de preocupar —i demostrar-hi més interès— per la solució dels problemes de congestió dels aeroports", ha dit el conseller Joan Flaquer.

Quan començaren les primeres queixes d'excés de contractació —del consolat britànic i de la premsa sensacionalista anglesa— el Govern ja havia encarregat un estudi per esbrinar el volum del problema aquest estiu. L'informe, fet pels economistes Eugeni Aguiló i Esteve Bardolet, preveu que la crisi màxima es produirà la setmana del 12 al 19 d'agost, durant la qual diàriament uns 3.000 turistes no trobaran allotjament. Una xifra que, si es confirma, pot ser realment desastrosa per a la imatge de les Illes. L'estudi revela que amb el creixement previst de trànsit aeri, s'acostarà al 8%. Calculen que podria donar-se el cas que entorn del 15% del total de turistes sense reserva que arribin a Balears s'hagin d'allotjar a llits suplementaris. En cas que l'augment del trànsit aeri se situï sobre el 10%, el nombre de turistes sense plaça podria arribar fins als 15.000 per dia. L'informe recomana "que la Conselleria de Turisme adopti alguna acció estratègica per evitar un problema greu per a la imatge turística de les Balears".

La resposta immediata del Govern ha estat la posada en marxa de l'operació OSO (inicials de l'Oficina de Seguiment de l'Overbooking) que preveu el seguiment diari de la situació real dels hotels "i així poder corregir qualsevol problema que es pugui produir", segons el conseller. L'Operació OSO compta amb la col·laboració entre el Govern, la Federació Hotelera i Aviba (Associació d'Agències de Viatges de Balears). Un dispositiu informàtic que actuarà com un banc de dades, de llits, permetrà detectar possibles problemes abans que es produeixin i, així, evitar les molèsties als turistes.

El detonant de la coordinació efectiva de tots els sectors implicats —tot i que ja estava prevista— va ser un cas d'*overbooking* en un hotel de Cala Millor, on alguns britànics no trobaren allotjament. *The Sun* no va desaprovejar l'ocasió de publicar que alguns turistes es veren obligats a dormir a terra.

Una trista situació que el sector turístic balear vol evitar aquest estiu. L'OSO ho intentarà. *The Sun* espera. **Miquel Payeras**