

Innovació per a la innivació

Crear 'Disneylands' de la neu. El futur del turisme de muntanya passa per la inventiva. Per la creació de grans parcs que puguin esdevenir pols d'atracció globals. La unió d'esforços i de productes haurien de permetre oferir més qualitat al mateix preu, o per menys diners, fins i tot. La neu és l'or blanc de les destinacions de muntanya. O almenys així ho creuen un bon grapat del centenar llarg d'experts internacionals que s'han reunit a Soldeu (Principat d'Andorra) en el quart Congrés Mundial de Turisme de Neu i de Muntanya.

Preu per preu, sabates grosses. O, si es vol, "el turisme no és res més que una fàbrica de somnis", com assegura el responsable de la Comissió per a Europa de l'Organització Mundial del Turisme (OMT), el suís Peter Keller. Oferir una major qualitat en relació amb el cost i innovar



Excursions a peu, a cavall, amb bicicleta o amb trineu, el turisme d'alta muntanya busca alternatives imaginatives per guanyar atractiu.

és, que el canvi climàtic farà perdre mesos d'innivació, per tant, de temps de màxima atracció, i que la millora de les xarxes viàries que s'enfilen fins als cims, en general, han fet reduir l'estada dels visitants.

Frangelli, Keller i altres il·lustres experts que van fer parada i fonda a Andorra per analitzar un sector que no toca fons però probablement sí un bon sostre van assegurar que, un cop superada ja una primera fase en què es va "reinventar l'excursionisme" gràcies a una bona dosi de sal i pebre, és a dir, "el gust pel risc" que va portar a l'alça

els esports com el ràfting o el parapent, ara toca fer un esforç d'imaginació suplementari. Cal moure el cap als despatxos perquè la gent continuï posant-se els esquís als peus. Per al secretari general de l'OMT hi ha quatre potes en què se sustenta el futur. Cal que els professionals del sector siguin conscients de la pèrdua d'exclusivitat del mercat d'hivern, ja que ara la competència també s'ha estès als creuers o a les illes del Carib; també considera que s'ha d'innovar tant en l'oferta d'hivern com en la d'estiu (aquesta darrera es considera un filó econòmic encara poc explotat); que cal buscar nous esports que atraguin els clients, ja que ara lliguen més els conceptes de salut i naturalesa que no pas els de perill i risc, i que cal fer qualsevol projecte, per gran que sigui, seguint un codi ètic intel·lectual ben clar. Frangelli va afirmar que "no podem continuar creixent sense tenir en compte el medi ambient i l'efecte immobiliari, que perjudica els joves que viuen a les zones d'esquí perquè no troben habitatge assequible".

En el transcurs de les jornades, en què diversos grups empresarials de tot el món van exposar les seves experiències (com la de l'americana Vail Resort, que reuneix sis estacions d'esquí i és capaç de variar cada setmana l'oferta segons les enquestes que permanentment fa als clients; o el cas del projecte suís "Go on snow", que mira de fer d'esquer dels menuts conscient que, segons Keller, un 60% dels escolars no només no sap esquiar sinó que, a més, no hi té cap interès), va quedar clar que com més forts siguin els grups empresarials –la qual cosa passa per la unió de dominis–, més capacitat de gestió i atracció hi haurà. Un altre dels elements destacats per molts dels experts va ser que cada projecte ha de ser clarament identificatiu i diferenciat de la resta.

Per als experts, conscients també que cada cop és més difícil competir en preus, hi ha una cosa clara pel que fa precisament a l'esquí: el forfait tradicional (dret a esquiar i a l'ús dels ginys) ha de donar pas a un forfait global que inclogui no només l'accés a les pistes sinó també l'allotjament i l'oferta d'oci. Segons els empresaris, haver de pagar un sol cop és un efecte psico-



TONI SOLARELLES

“S’ha arribat a un sostre a partir del qual serà difícil créixer”

Sergi Nadal, director de Turisme del Govern d'Andorra

Nadal assegura que una part de les directrius sorgides del IV Congrés Mundial de Turisme de Neu ja s'apliquen a Andorra, com ara la unió de dominis. I recorda la importància de conjugar equilibradament el sector públic i el privat. A més, potencia una idea que fàcilment podria passar per menor, però que pot esdevenir cabdal per rellançar la muntanya a l'estiu: la bicicleta tot terreny (BTT).

—Quin balanç fa del congrés?

—Molt interessant. Es van posar sobre la taula diversos problemes de les destinacions de muntanya. Francesco Frangelli va ser força alarmista, però després les experiències ens diuen que aquest és un tema que té un bon futur sempre que ens sabem adaptar, millorar, innovar i diversificar tota l'oferta.

—El sector viu un moment de retrocés?

—S'ha arribat a un cert sostre a partir del qual serà difícil continuar creixent, però no s'ha tocat fons, ni de bon tros.

—Van posar problemes sobre la taula. Quines em citaria?

—Les destinacions de neu cada dia han de fer front a una oferta més diversificada. La neu ha estat cada cop relativament més cara. Però si ara s'hi afegeix el fet que és fàcil fer turisme de sol i platja a l'hivern perquè les destinacions que ho permeten s'estan abaratint...

—I la solució...?

—No hi ha un model que sigui "la solució". Són diferents paquets que s'han d'anar associant. No hi ha una solució màgica. El que cal és adaptar-nos a l'entorn socioeconòmic i cultural.

—I pel que fa a Andorra concretament, què cal fer?

—En general, s'ha d'oferir una relació qualitat-preu més alta. S'han d'oferir més serveis. I saber-ho englobar millor. Complementar la neu amb l'oferta comercial, amb Caldea, per exemple, amb la gastronomia...

lògic positiu. A més, les aliances sempre permeten ajustar més i millor el preu. Tal com funciona ara el sistema, i segons l'opinió dels experts, un cop s'ha pagat l'estada, la copa i la jorna-

da d'esquí (més l'equip, en cas d'haver de recórrer al lloguer) d'un cap de setmana, equival econòmicament, per exemple, a passar deu dies a les illes Cook.

La bajanada

Va sentir idea, arriscar, innovació i constatar que, als joves, això de l'esquí no els acaba de convèncer i es va apuntar a dir-ne una. Per al cap de Govern en funcions d'Andorra, Marc Forné, la solució a tots els mals passa per fer pistes artificials al país (petit) de la neu (natural). Forné va fer seu el repte d'innovar i va proposar la creació d'una pista artificial d'esquí al centre del país (Andorra la Vella i Escaldes-Engordany són les dues úniques parròquies del Principat que no tenen camps de neu). El màxim responsable de l'executiu andorrà va recordar l'exemple reexit de Madrid i va afirmar que seria una manera "d'incentivar l'interès per l'esquí de les persones que estan lluny de la neu, com ara Madrid o Andorra la Vella", sense dir que la capital, sense cues, està a menys de deu minuts de telecabines que et deixen a peu de pistes. L'experiència "ha donat molt bon resultat" a la capital espanyola, va assegurar.

En el congrés es va analitzar, així mateix, el sistema del "tot inclòs" permet també que l'estiu sigui una clau de volta, paradoxalment, per al turisme d'hivern. Evidentment, però, es podrà aconseguir si no s'ha fet malbé l'entorn paisatgístic. Tenint en compte que els valors naturals poden ser una font d'ingressos, i important, els empresaris creuen que és un aspecte que cal tenir en compte. De fet, així ho tenen comprovat, per exemple, a la regió suïssa d'Arosa. Els hotels, que abans havien de tancar la paradeta a l'estiu, ara poden mantenir les portes obertes a l'hivern gràcies al paquet del "tot inclòs". A un preu tancat es pot gaudir d'un magnífic entorn, de l'allotjament, d'un espai on es poden fer activitats de lleure... A més, si alhora s'aconsegueix reviscolar una zona que deixava de tenir vida, generalment el sector públic hi contribueix.

Només calen idees. Innovacions per a la innivació.

Toni Solanelles

La batalla de l'ADSL

La impunitat amb què han actuat les companyies telefòniques podria arribar a la fi. Milers de queixes d'usuaris sobre deficiències en el servei d'Internet han dut les administracions a fer un cop de puny sobre la taula. El govern Zapatero obligarà les operadores a agilitar les sol·licituds de baixa i millorar els serveis d'atenció al client, mentre que la Generalitat ha obert expedient sancionador a totes les operadores amb multes que poden arribar als 600.000 euros.

Lallau de queixes i reclamacions que ha rebut l'Agència Catalana del Consum relacionades amb la contractació de serveis a operadores telefòniques ha encès tots els llums d'alerta. L'any passat es van tramitar més de 8.700 queixes, i entre gener i febrer d'enguany, més de 4.000. Una bona part d'aquestes són referides a accessos a la xarxa i sobretot als lots autoinstal·lables ADSL.

L'increment de les reclamacions i la passivitat de les operadores han dut l'organisme dirigit per Enric Aloy a prendre una decisió sense precedents: L'Agència Catalana del Consum ha obert expedient sancionador a totes les operadores telefòniques. "S'ha decidit actuar de manera proactiva i contundent davant l'actual situació d'inseguretat i desprotecció dels consumidors per culpa de les pràctiques d'algunes empreses", afirma Aloy, que confirma que la quantia de les sancions pot arribar als 600.000 euros, cent milions de les antigues pessetes.

El boom de les connexions ràpides a Internet ha anat acompanyat de la manca de recursos de les operadores per fer front a l'allau de demandes. A l'estat espanyol ja hi ha més de 2.800.000 de línies ADSL. Però són milers d'usuaris els que es troben sense servei, amb problemes d'accés o en plena batalla legal

per donar-se de baixa d'una operadora. Davant d'aquesta evidència, el Govern espanyol acaba d'aprovar un nou reglament que impedirà a les companyies, per exemple, continuar cobrant un servei quan el client hagi decidit donar-se de baixa.

L'aventura de donar-se de baixa.

La majoria de reclamacions que ha atès l'Agència Catalana de Consum denuncien problemes amb el servei, factures per serveis no prestats o dificultats per donar-se de baixa. Unes queixes sovint de difícil resolució, ja que només Auna està adscrita a la Junta Arbitral de Consum i, per tant, admet resoldre els conflictes mitjançant la mediació.

La Federació de Consumidors en Acció, Facua, també denuncia pràctiques com ara oferir velocitats de connexió inferiors a les contractades i penalitzacions econòmiques per voler-se donar de baixa del servei. I és que si donar-se d'alta és molt senzill (amb una trucada de telèfon n'hi ha prou), trencar la relació contractual amb l'operadora pot convertir-se en un calvari.

La primera trava acostuma a ser la dificultat de poder posar-se en contacte amb el servei d'atenció al client, si és que aquest existeix. "En aquests moments tots els nostres agents estan ocupats, disculpin les molèsties, li pre-