



Beschluss der Landesregierung

Deliberazione della Giunta Provinciale

Nr. 289
Sitzung vom 28/04/2020 Seduta del

ANWESEND SIND

Landeshauptmannstellvertr.
Landeshauptmannstellvertr.
Landeshauptmannstellvertr.
Landesräte

Arnold Schuler
Giuliano Vettorato
Daniel Alfreider
Philipp Achammer
Massimo Bessone
Maria Hochgruber Kuenzer
Thomas Widmann

Generalsekretär

Eros Magnago

SONO PRESENTI

Vicepresidente
Vicepresidente
Vicepresidente
Assessori

Segretario Generale

Betreff:

Therme Meran
Dienstleistungsvertrag zwischen der
Autonomen Provinz Bozen-Südtirol und der
Therme Meran

Genehmigung von:
Richtungsweisendes Programm 2020-2022
Kosten- und Tätigkeitsprogramm 2020 und
der jährlichen Finanzierung

Oggetto:

Terme Merano
Contratto di servizio fra la Provincia
Autonoma di Bolzano Alto Adige e la Terme
Merano

Approvazione di:
Programma di indirizzo 2020-2022
Programma dei costi e delle attività 2020 e
del finanziamento annuo

Vorschlag vorbereitet von
Abteilung / Amt Nr.

R7.1

Proposta elaborata dalla
Ripartizione / Ufficio n.

Die Landesregierung nimmt folgende Rechtsvorschriften und Verwaltungsakte zur Kenntnis:

Gemäß Dekret des Präsidenten der Republik vom 31. August 1972, Nr. 670, „Genehmigung des vereinheitlichten Textes der Verfassungsgesetze, die das Sonderstatut für Trentino – Südtirol betreffen“, ist die Autonome Provinz Bozen-Südtirol für Thermalwässer zuständig.

Die Therme Meran ist eine Aktiengesellschaft und deren Gesellschaftskapital ist zu 100% in öffentlicher Hand. Die Autonome Provinz Bozen-Südtirol ist Mehrheitsgesellschafterin und besitzt derzeit eine Aktienbeteiligung von 95,157% am Gesellschaftskapital.

Mit Beschluss der Landesregierung vom 27. September 2010, Nr. 1573 wurde die an die „in house“-Bestimmungen angepasste Gesellschaftssatzung der Therme Meran A.G. genehmigt.

Mit Beschluss der außerordentlichen Gesellschafterversammlung vom 8. Oktober 2010, Dr. Elio Villa, Notar in Bozen, Rep. Nr. 30.884, Sammlung Nr. 10.809, registriert in Bozen am 11. Oktober 2010 unter Nr. 13.042 Serie 1T, wurde die Gesellschaftssatzung der Therme Meran A.G. geändert.

Gemäß Gesellschaftssatzung kann die Therme Meran A.G. sämtliche Rechtshandlungen vornehmen und Geschäfte tätigen, die zur Erreichung des Gesellschaftszweckes gemäß Satzung und zur Durchführung der Tätigkeiten, die ihr, im Rahmen des Gesellschaftszweckes, mit Dienstleistungsvertrag übertragen werden, notwendig oder nützlich sind und mit diesem mittelbar oder unmittelbar verbunden sind.

Gemäß Beschluss der Landesregierung vom 7. Oktober 2014, Nr. 1167 wurde am 14. Oktober 2014 zwischen der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol und der Therme Meran A.G. ein Dienstleistungsvertrag abgeschlossen, mit dem die Beziehungen zwischen der Therme Meran und dem Land geregelt werden und welcher die Möglichkeit einer Verlängerung vorsah.

Mit den Beschlüssen der Landesregierung vom 31. Jänner 2017, Nr. 87, vom 30. Jänner 2018, Nr. 72 und vom 14. Mai 2019, Nr. 355 wurde der Dienstleistungsvertrag jeweils um ein Jahr, zuletzt bis zum 31. Dezember 2019, verlängert.

La Giunta provinciale prende atto dei seguenti atti normativi ed amministrativi:

In base al Decreto del Presidente della Repubblica del 31 agosto 1972, n. 670, „Approvazione del testo unico delle leggi costituzionali concernenti lo statuto speciale per il Trentino-Alto Adige“, la Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige ha competenza in materia di acque termali.

La società Terme Merano è una società per azioni il cui capitale è interamente in mano pubblica. La Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige è azionista di maggioranza con una partecipazione azionaria del 95,157% al capitale sociale.

Con deliberazione della Giunta provinciale 27 settembre 2010, n. 1573 è stato approvato lo statuto della Terme Merano S.p.A., adeguato alla normativa „in house“.

Con deliberazione dell'assemblea straordinaria dei soci 8 ottobre 2010, dott. Elio Villa, notaio in Bolzano, Rep. n. 30.884, Racc. n. 10.809, registrato a Bolzano il 11 ottobre 2010 al n. 13.042 Serie 1T, lo statuto societario della Terme Merano S.p.A. è stato modificato.

In base allo statuto la Terme Merano S.p.A. può compiere tutti gli atti giuridici e tutte le operazioni necessarie o utili per il conseguimento dello scopo sociale di cui allo statuto, nonché per l'assolvimento delle funzioni, che le vengono attribuite, nell'ambito dello scopo sociale, con contratto di servizio e che sono necessarie o utili e a questo direttamente o indirettamente connesse.

Ai sensi della deliberazione della Giunta Provinciale 7 ottobre 2014, n. 1167, in data 14 ottobre 2014 è stato stipulato tra la Provincia Autonoma di Bolzano-Alto-Adige e la Terme Merano S.p.A. un contratto di servizio, nel quale vengono disciplinati i rapporti tra la società Terme Merano e la Provincia ed il quale prevedeva la possibilità di rinnovo.

Con deliberazione della Giunta Provinciale 31 gennaio 2017, n. 87, e del 30 gennaio 2018, n. 72 e del 14 maggio 2019, n. 355 il contratto di servizio è stato prorogato di un anno, con l'ultimo fino al 31 dicembre 2019.

Für zweckmäßig erachtet, den bestehenden Dienstleistungsvertrag, mit dem die Beziehungen zwischen der Therme Meran und dem Land geregelt werden, bis zum 31. Dezember 2020 zu verlängern. Dieser Vertrag wird diesem Beschluss *sub* Anlage A) beigelegt.

Wesentlicher Bestandteil des genannten Dienstleistungsvertrages sind die Finanzierungsmodalitäten der Therme Meran A.G., wie sie im Artikel 7 geregelt sind. Insbesondere wird darin festgelegt, dass das Land der Therme Meran für die anvertraute Dienstleistung zur Umsetzung des Tätigkeitsprogramms, wie es im Artikel 5 des Dienstleistungsvertrages enthalten ist, eine jährliche Finanzierung gewährt und sämtliche Kosten die mit der Durchführung der Dienstleistung in Verbindung stehen, berücksichtigt. Die Höhe der Finanzierung wird aufgrund des jährlich vorzulegenden Tätigkeitsprogramms bestimmt.

Nach Prüfung des als Anlage *sub* B) und *sub* C) beigelegten Richtungsweisenden Programms 2020-2022, und des Tätigkeitsprogramms 2020, beides vorgelegt am 30. September 2019 wird es als zweckmäßig erachtet, dieselben als positiv zu begutachten und zu genehmigen.

Im Sinne des Artikels 7 Absatz 3 des Dienstleistungsvertrages erfolgt die Bezahlung der Finanzierung in zwei Raten, und zwar:

- zwei Drittel der besagten jährlichen Finanzierung zuzüglich der Mehrwertsteuer in der gesetzlich vorgesehenen Höhe gegen Vorlage einer entsprechenden Rechnung seitens der Therme Meran nach Vorlage und positiver Begutachtung des innerhalb vom 30. April vorzulegenden Tätigkeitsberichtes für das dritte und vierte Trimester;
- ein Drittel der besagten jährlichen Finanzierung zuzüglich der Mehrwertsteuer in der gesetzlich vorgesehenen Höhe gegen Vorlage einer entsprechenden Rechnung seitens der Therme Meran nach Vorlage und positiver Begutachtung des innerhalb 30. September vorzulegenden Tätigkeitsberichtes für das erste und zweite Trimester.

Vorausgesetzt, dass die Tätigkeitsberichte (für das dritte und vierte Trimester 2019 und für das erste und zweite Trimester 2020) fristgerecht vorgelegt werden, kann die Auszahlung vorbehaltlich positiver Begutachtung der Tätigkeitsberichte erfolgen.

Ritenuto necessario rinnovare fino al 31 dicembre 2020 il contratto di servizio esistente, col quale vengono disciplinati i rapporti tra la società Terme Merano e la Provincia. Questo contratto viene allegato (*allegato sub* A)) a questa deliberazione.

Parte essenziale del citato contratto di servizio riguarda le modalità di finanziamento della Terme Merano S.p.A., come sono regolate dall'articolo 7. In particolare viene in esso definito, che la Provincia eroga alla società Terme Merano per la realizzazione dei servizi affidatigli di cui al programma della attività, come regolato dall'articolo 5, un finanziamento annuo, che comprende tutti i costi riconducibili alla realizzazione dei servizi ivi indicati. L'importo massimo del finanziamento annuo viene determinato sulla base del programma di attività che deve essere presentato ogni anno.

Esaminati il programma di indirizzo 2020-2022, ed il programma di attività 2020, di cui agli allegati *sub* B) e *sub* C), entrambi presentati il 30 settembre 2019, si ritiene che questi possano essere valutati positivamente ed approvati.

Ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del contratto di servizio, il pagamento del finanziamento avviene in due rate, e cioè:

- due terzi del suddetto finanziamento annuo, oltre all'IVA nella misura di legge, dietro presentazione di fattura da parte della società Terme Merano e dietro presentazione e valutazione positiva della relazione sulle attività da presentare entro il 30 aprile e riguardante il 3° e 4° trimestre;
- un terzo del suddetto finanziamento annuo, oltre all'IVA nella misura di legge, dietro presentazione di fattura da parte della società Terme Merano e dietro presentazione e valutazione positiva della relazione sulle attività da presentare entro il 30 settembre e riguardante il 1° e 2° trimestre.

A condizione che le relazioni sulle attività (per il 3° ed il 4° trimestre 2019 e per il 1° ed il 2° trimestre 2020) vengano presentate entro i termini stabiliti, può avvenire il pagamento previo parere positivo sulle relazioni delle attività.

Auf dem Kapitel U07011.0725 des Gebärungsplanes des Haushaltsvoranschlages 2020 steht der Betrag in Höhe von 1.500.000,00 Euro zur Verfügung, welcher als angemessen für die Finanzierung der im Tätigkeitsprogramm 2019 vorgesehenen Tätigkeiten der Terme Merano A.G. erachtet wird.

Es wird zur Kenntnis genommen, dass Bereichsdirektor Hansjörg Haller diesen Beschluss gemäß Artikel 13 des Landesgesetzes vom 22. Oktober 1993, Nr. 17, in geltender Fassung, mit dem Sichtvermerk auch hinsichtlich der Rechtmäßigkeit versehen hat, nachdem ihm vom Direktor des Ressorts Landwirtschaft, Forstwirtschaft, Tourismus und Bevölkerungsschutz mit Dekret Nr. 1129 vom 29.01.2020 die Zuständigkeiten des Abteilungsdirektors, welche den Funktionsbereich Tourismus betreffen, übertragen wurden.

Dies vorausgeschickt,

b e s c h l i e ß t
die LANDESREGIERUNG

mit Stimmeneinhelligkeit, die in gesetzlich vorgeschriebener Weise zum Ausdruck gebracht wird,

1. Der Entwurf des Dienstleistungsvertrages *sub* Anlage A), welcher wesentlicher Bestandteil dieses Beschlusses ist, wird genehmigt.
2. Der zuständige Landesrat wird ermächtigt, den beigelegten Dienstleistungsvertrag zu unterzeichnen und eventuelle Abänderungen, welche dem Interesse der Landesverwaltung entsprechen, anzubringen.
3. Das richtungsweisende Programm 2020-2022 *sub* Anlage B), welches wesentlicher Bestandteil dieses Beschlusses ist, wird genehmigt.
4. Das Kosten- und Tätigkeitsprogramm 2020 *sub* Anlage C), welches wesentlicher Bestandteil dieses Beschlusses ist, wird genehmigt.
5. Der Terme Merano A.G. wird auf der Grundlage des Tätigkeitsprogramms 2020 und vorbehaltlich positiver Begutachtung der Tätigkeitsberichte für das dritte und vierte Trimester 2019 und für das erste und zweite Trimester 2020 ein Höchstbetrag von 1.500.000,00 Euro (inkl. MwSt.) für das Jahr 2020 ausbezahlt. Die Zahlung in zwei Raten erfolgt nach Vorlage entsprechender Rechnungen.

Sul capitolo U07011.0725 del piano di gestione del bilancio per l'anno 2020 è disponibile l'importo di Euro 1.500.000,00, che si ritiene congruo per il finanziamento delle attività previste nel programma di attività 2019 della Terme Merano S.p.A..

Si dà atto che, avendo il Direttore del Dipartimento Agricoltura, Foreste, Turismo e Protezione civile, con decreto n. 1129 del 29.01.2020, delegato le competenze di direttore di ripartizione riguardanti l'Area funzionale Turismo al Direttore d'Area Hansjörg Haller, il visto ai sensi dell'articolo 13 della legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17, e successive modifiche è stato apportato da quest'ultimo anche per i profili di legittimità;

Ciò premesso,

la GIUNTA PROVINCIALE
d e l i b e r a

ad unanimità di voti espressi nei modi di legge,

1. Lo schema del contratto di servizio *sub* allegato A), che forma parte integrante della presente deliberazione, viene approvato.
2. L'assessore competente viene autorizzato a sottoscrivere l'allegato contratto di servizio e ad apportare eventuali modifiche che risultino corrispondenti all'interesse dell'amministrazione provinciale.
3. Il programma di indirizzo 2020-2022 *sub* allegato B), che forma parte integrante della presente deliberazione, viene approvato.
4. Il programma dei costi e delle attività 2020 *sub* allegato C), che forma parte integrante della presente deliberazione, viene approvato.
5. Alla società Terme Merano S.p.A. viene liquidato sulla base del programma delle attività 2020 e previo parere positivo sulle relazioni delle attività del 3° e 4° trimestre 2019 e per il 1° e 2° trimestre 2020 un importo massimo di Euro 1.500.000,00 (I.V.A. incl.) per l'anno 2020. Il pagamento dell'importo avviene in due rate dietro presentazione delle relative fatture.

6. Der Betrag in Höhe von 1.500.000,00 Euro (inkl. MwSt.) wird auf dem Kapitel U07011.0725 des Verwaltungshaushaltes des Landes, Finanzjahr 2020, zweckgebunden.

DER LANDESHAUPTMANN

DER GENERALSEKRETÄR DER L.R.

6. L'importo di Euro 1.500.000,00 (I.V.A. incl.) viene impegnato sul capitolo U07011.0725 del bilancio finanziario gestionale provinciale, esercizio finanziario 2020.

IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA

IL SEGRETARIO GENERALE DELLA G.P.

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

Funktionsbereich "Tourismus"

Area funzionale "Turismo"

Sammlung des Funktionsbereichs Tourismus

Nr. ... vom ...

DIENSTLEISTUNGSVERTRAG

zwischen

Raccolta dell'Area funzionale Turismo

n. ... del ...

CONTRATTO DI SERVIZIO

tra

der AUTONOMEN PROVINZ BOZEN SÜDTIROL (im Folgenden LAND genannt), mit Sitz und Geschäftsdomizil in Bozen, Silvius-Magnago-Platz 1, Steuernummer 00390090215, vertreten von Arnold Schuler in seiner Eigenschaft als Landesrat und zuständig für das Ressort Landwirtschaft, Forstwirtschaft, Tourismus und Bevölkerungsschutz [REDACTED] auf Grund des Beschlusses der Landesregierung vom [REDACTED], Nr. [REDACTED] ermächtigt, diese Vereinbarung abzuschließen (Anlage sub „A“)

und

der THERME MERAN AG, (im Folgenden THERME MERAN genannt), mit Sitz und Geschäftsdomizil in Meran, Thermenplatz Nr. 9, Steuernummer 00120820212, Gesellschaftskapital Euro 45.379.972,60, vertreten durch ihren gesetzlichen Vertreter pro tempore auf Grund des Beschlusses des Verwaltungsrates vom [REDACTED] ermächtigt, diese Vereinbarung abzuschließen (Anlage sub „B“);

la PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE (di seguito denominata PROVINCIA), con sede e domicilio fiscale in Bolzano, Piazza Silvius Magnago, 1, codice fiscale 00390090215, nella persona dell'assessore competente per il dipartimento Agricoltura, Foreste, Turismo e Protezione civile, Arnold Schuler, [REDACTED] autorizzato alla sottoscrizione del presente contratto in base a deliberazione della Giunta provinciale del [REDACTED], n. [REDACTED], allegata al presente atto sub „A“,

e

la THERME MERANO S.p.A. (di seguito denominata THERME MERANO), con sede e domicilio fiscale a Merano, Piazza Terme n. 9, codice fiscale 00120820212, capitale sociale Euro 45.379.972,60, nella persona del legale rappresentante pro tempore autorizzato alla sottoscrizione del presente atto in base a deliberazione del Consiglio di Amministrazione del [REDACTED], allegata al presente atto sub „B“,

Vorausgeschickt

1. Gemäß Dekret des Präsidenten der Republik vom 31. August 1972, Nr. 670, „Genehmigung des vereinheitlichten Textes der Verfassungsgesetze, die das Sonderstatut für Trentino – Südtirol betreffen“, ist die Autonome Provinz Bozen Südtirol für Thermalwässer zuständig.
2. Mit Regionalgesetz vom 30. Juli 1954, Nr. 20 war der Regionalausschuss ermächtigt worden, die Beteiligung der Region Trentino-Südtirol an einer Aktiengesellschaft zu verfügen, u.a. zum Zwecke der Errichtung einer Thermalanlage.
3. Mit Dekret des Präsidenten des Regionalausschusses vom 29. März 1958, Nr. 104 wurde die Konzession an die zu gründende Gesellschaft für die Dauer von 90 Jahren erteilt, wobei die Region als Entgelt für die Konzession, aufgrund einer beeideten Schätzung, einen bestimmten Aktienanteil an der Aktiengesellschaft erhalten hat.
4. 1982 wurde die am 17. April 1958 gegründete Gesellschaft S.A.L.V.A.R. (Società azionaria lavorazione e valorizzazione acque radioattive) in die Meraner Kurbad AG umgewandelt, welche neuerlich durch Änderung des Statutes am 26. April 2004 in die Terme Meran AG umgewandelt worden ist.
5. Gemäß Artikel 128-*bis* des Landesgesetzes vom 11. August 1997, Nr. 13 sind in der Zone für übergemeindliche öffentliche Einrichtungen, die auf dem Areal des Kurbades in Meran ausgewiesen ist, die für den Betrieb desselben notwendigen Bauten zulässig. Überdies sind Beherbergungs-, Detailhandels-, Speise- und Schankbetriebe und sonstige Dienstleistungseinrichtungen sowie öffentliche und private Parkplätze, Straßen und andere Verkehrseinrichtungen, Gärten und Parkanlagen gestattet.

Premesso che

1. In base al Decreto del Presidente della Repubblica 31 agosto 1972, n. 670, “Approvazione del testo unico delle leggi costituzionali concernenti lo statuto speciale per il Trentino-Alto Adige”, la Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige ha competenza in materia di acque termali.
2. Con la legge regionale 30 luglio 1954, n. 20, la Giunta regionale è stata autorizzata a disporre la partecipazione della Regione Trentino-Alto Adige ad una Società per Azioni, fra l'altro per la costruzione di un impianto termale.
3. Con il Decreto del Presidente della Giunta regionale 29 marzo 1958, n. 104, è stata conferita la concessione alla società costituenda per la durata di 90 anni. Quale corrispettivo per la concessione, la Regione ha ottenuto sulla base di una perizia di stima asseverata una determinata quota di azioni della società per azioni.
4. Nel 1982 la società S.A.L.V.A.R. (Società azionaria lavorazione e valorizzazione acque radioattive) costituita il 17 aprile 1958 mutò la sua ragione sociale in Terme di Merano S.p.A., la quale il 26 aprile 2004 mediante modifica dello statuto è stata trasformata in Terme Merano S.p.A..
5. Ai sensi dell'articolo 128-*bis* della legge provinciale 11 agosto 1997, n. 13, nella zona per impianti pubblici sovracomunali, individuata nell'area delle Terme di Merano, sono ammesse le costruzioni necessarie per l'esercizio delle stesse. Inoltre sono ammessi esercizi ricettivi, esercizi di vendita al dettaglio, esercizi di somministrazione di pasti e bevande, e altre strutture del settore terziario nonché parcheggi pubblici e privati, strade e altre attrezzature viarie, giardini e parchi pubblici.

6. Die Therme Meran stellt eine wichtige Infrastruktur für den Südtiroler Tourismus dar.

7. Gemäß Artikel 1, Absatz 4, des Landesgesetzes vom 16. November 2007, Nr. 12, darf die Provinz direkte oder indirekte Beteiligungen an Gesellschaften nur eingehen oder aufrecht erhalten, wenn diese Güter produzieren oder Dienste leisten, die von öffentlichem Interesse sind und unter Berücksichtigung des eigenen Zuständigkeitsbereiches.

8. Die Therme Meran ist eine Aktiengesellschaft und deren Gesellschaftskapital ist zu 100% in öffentlicher Hand. Die Autonome Provinz Bozen-Südtirol ist Mehrheitsgesellschafterin und besitzt derzeit eine Aktienbeteiligung von 95,157% am Gesellschaftskapital.

9. Mit Beschluss der Landesregierung vom 27. September 2010, Nr. 1573 bzw. mit Beschluss der außerordentlichen Gesellschafterversammlung vom 8. Oktober 2010, Dr. Elio Villa, Notar in Bozen, Rep. Nr. 30.884, Sammlung Nr. 10.809, registriert in Bozen am 11. Oktober 2010 unter Nr. 13.042 Serie 1T, wurde die an die „in house“-Bestimmungen angepasste Gesellschaftssatzung der Therme Meran genehmigt.

10. Gemäß Gesellschaftssatzung kann die Therme Meran sämtliche Rechtshandlungen vornehmen und Geschäfte tätigen, die zur Erreichung des Gesellschaftszweckes gemäß Satzung und zur Durchführung der Tätigkeiten, die ihr, im Rahmen des Gesellschaftszweckes, mit Dienstleistungsvertrag übertragen werden, notwendig oder nützlich sind und mit diesem mittelbar oder unmittelbar verbunden sind.

11. Die Therme Meran ist in Durchführung einer direkten Beauftragung durch die beteiligten öffentlichen Körperschaften tätig und handelt als

6. La Terme Merano è un'infrastruttura importante per il turismo dell'Alto Adige.

7. Ai sensi dell'articolo 1, comma 4, della legge provinciale 16 novembre 2007, n. 12, la Provincia può assumere o mantenere direttamente o indirettamente partecipazioni in società, solo se queste producono beni o servizi di interesse pubblico nell'ambito dei rispettivi livelli di competenza.

8. La Terme Merano è una società per azioni, il cui capitale è interamente in mano pubblica. La Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige è azionista di maggioranza con attualmente una partecipazione azionaria del 95,157% al capitale sociale.

9. Con delibera della Giunta provinciale 27 settembre 2010, n. 1573 ossia con deliberazione dell'assemblea straordinaria dei soci 8 ottobre 2010, dott. Elio Villa, notaio in Bolzano, Rep. n. 30.884, Racc. n. 10.809, registrata a Bolzano il 11 ottobre 2010 al n. 13.042 Serie 1T, è stato approvato lo statuto societario della Terme Merano, adeguato alla normativa „in house“.

10. In base allo statuto societario la Terme Merano può compiere tutti gli atti giuridici e tutte le operazioni necessarie o utili per il conseguimento dello scopo sociale ed a questo direttamente o indirettamente connesse, nonché per l'assolvimento delle funzioni attribuitele, nell'ambito del suo oggetto sociale, con contratto di servizio.

11. La Terme Merano opera su affidamento diretto di incarico da parte degli enti pubblici partecipanti, agendo come vero e proprio organo

eigentliches Organ der beteiligten öffentlichen Verwaltungen die über die Gesellschaft eine gleiche Kontrolle wie über die eigenen Dienststellen ausüben.

12. Die Terme Meran verfolgt im Allgemeininteresse liegende Aufgaben und besitzt alle Voraussetzungen, die von europäischen und italienischen Bestimmungen für eine „in house“-Gesellschaft vorgesehen sind, weshalb eine Direktvergabe der in diesem Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen möglich ist.

13. Zwischen dem Land und der Terme Meran wurde bereits ein Dienstleistungsvertrag für den Zeitraum vom 01.01.2019 bis zum 31.12.2019 abgeschlossen (Sammlung des Funktionsbereichs Tourismus – Dienstleistungsvertrag Nr. 1 vom 30.05.2019), welcher die Möglichkeit einer Verlängerung vorsah (Art. 2, Absatz 1).

delle amministrazioni pubbliche partecipanti, che esercitano sulla stessa un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi.

12. La Terme Merano svolge compiti di interesse generale ed è in possesso di tutti i presupposti prescritti da norme europee e italiane per l'affidamento „in house“, ragione per cui è possibile un affidamento diretto dei servizi oggetto del presente contratto.

13. Tra la Provincia e la Terme Merano è già stato sottoscritto un contratto di servizio per il periodo dal 01/01/2019 al 31/12/2019 (Raccolta dell'Area funzionale Turismo – Contratto di servizio n. 1 del 30/05/2019), il quale prevedeva la possibilità di rinnovo (art. 2, comma 1).

Begriffsbestimmungen

1. Als „Land“ wird im Allgemeinen die Körperschaft Autonome Provinz Bozen-Südtirol bzw. das Bezugsressort oder die zuständige Abteilung bezeichnet.
2. Als „Terme Meran“ wird im Allgemeinen die Gesellschaft „Terme Meran AG“ bezeichnet, wie sie zuletzt auf Grund der mittels Beschluss der Landesregierung vom 27. September 2010, Nr. 1573 ausgestellten Genehmigung mit Beschluss der außerordentlichen Gesellschafterversammlung vom 8. Oktober 2010, Dr. Elio Villa, Notar in Bozen, Rep. Nr. 30.884, Sammlung Nr. 10.809, registriert in Bozen am 11. Oktober 2010 unter Nr. 13.042 Serie 1T, abgeändert wurde.
3. Richtungsweisendes Programm: definiert die strategische Ausrichtung und die allgemeine Entwicklung des Thermalbetriebes über einen Zeitraum von drei Jahren und orientiert sich an

Definizioni

1. Per „Provincia“ s'intende in generale l'ente Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige ovvero il Dipartimento di riferimento o la Ripartizione competente.
2. Per „Terme Merano“ s'intende in generale la società „Terme Merano S.p.A.“, come modificata da ultimo, sulla base dell'approvazione tramite deliberazione della Giunta provinciale 27 settembre 2010, n. 1573, con la deliberazione dell'assemblea straordinaria dei soci 8 ottobre 2010, dott. Elio Villa, notaio in Bolzano, Rep. n. 30.884, Racc. n. 10.809, registrata a Bolzano il 11 ottobre 2010 al n. 13.042 Serie 1T.
3. Programma di indirizzo: trattasi di un documento, che definisce l'impostazione strategica e lo sviluppo generale dell'azienda termale per un arco di tempo di tre anni e si attiene agli obiettivi e

den Zielen und Schwerpunkten der Gesellschaft und den Leitlinien der fünfjährigen und erneuerbaren gesellschaftsrechtlichen Nebenvereinbarung gemäß Art. 3 Abs. 5 der Satzung.

4. Kosten- und Tätigkeitsprogramm (im Sinne des Art. 24 Abs. 3 der Satzung): beschreibt die im Kalenderjahr geplanten Tätigkeiten mit Angabe der jeweiligen Ziele, Kooperationen sowie geplanten Ausgaben, Finanzierungen und Erlöse.

5. Tätigkeitsbericht (im Sinne des Art. 25 Abs. 3 der Satzung): ist ein zusammenfassender halbjährlicher Bericht über die Führung der Gesellschaft, auch hinsichtlich der Wirksamkeit, Effizienz und Wirtschaftlichkeit des Dienstes, der Führungskosten und der Verwirklichung der Ziele.

alle priorità della società e alle linee guida fissati nel patto parasociale di durata quinquennale e rinnovabile ai sensi dell'art. 3, co. 5, dello statuto.

4. Programma dei costi e delle attività (ai sensi dell'art. 24, co. 3, dello statuto): riporta la descrizione di tutte le attività programmate nel relativo anno solare con indicazione degli obiettivi, delle collaborazioni, delle spese, finanziamenti e ricavi previsti.

5. Relazione sulle attività (ai sensi dell'art. 25, co. 3, dello statuto): trattasi di una relazione riassuntiva semestrale sulla gestione della società, anche sotto il profilo dell'efficacia, efficienza ed economicità del servizio, delle spese di gestione e dello stato di attuazione degli obiettivi fissati.

Anlage

Anlage *sub* „A“: Beschluss der Landesregierung vom , Nr. mit welchem der zuständige Landesrat ermächtigt wurde, diese Vereinbarung abzuschließen.

Anlage *sub* „B“: Auszug des Protokolls des Verwaltungsrates der Terme Meran AG vom , mit welchem der gesetzliche Vertreter der Terme Meran ermächtigt wurde, diese Vereinbarung abzuschließen.

Allegati

Allegato *sub* „A“: deliberazione della Giunta provinciale del n. , con cui l'assessore competente viene autorizzato alla sottoscrizione del presente contratto.

Allegato *sub* „B“: estratto del verbale del Consiglio di Amministrazione della società Terme Merano S.p.A. del con cui il legale rappresentante della Terme Merano viene autorizzato alla sottoscrizione del presente contratto.

Die oben vorausgeschickten Präambeln bilden integrierenden Bestandteil dieses Vertrages und in diesem Sinne vereinbaren die Parteien Folgendes:

Le premesse formano parte integrante del presente contratto ed in tal senso le parti concordano quanto segue:

Art. 1 (Gegenstand)

1. Der gegenständliche Dienstleistungsvertrag regelt die Beziehungen zwischen der Terme

Art. 1 (Oggetto)

1. Il contratto di servizio in oggetto disciplina i rapporti fra la Terme Merano e la Provincia, in

Meran und dem Land bezüglich der statutarisch vorgesehenen, der delegierten und/oder der anvertrauten Funktionen für die Erreichung des Gesellschaftszwecks, im Besonderen:

- die Dauer des Vertrages;
- Anwendungsbereich und -art;
- Kontrolltätigkeit des Landes;
- Finanzierungsformen.

2. Das Land überträgt an die Terme Meran die Führung des Thermalbetriebes und der damit verbundenen Bereiche einschließlich der öffentlichen Thermengarage. Im Besonderen betrifft der Dienstleistungsvertrag die Führung des Bade- und Saunabereiches, der medizinischen Abteilung (z.B. ärztliche Untersuchungen und Verabreichung von Medikamenten, Radoninhalationen, Radonbäder, Fangopackungen, Physiotherapie, medizinische Massagen, Pilates), des Bereiches Wellness (z.B. ästhetische Massagen, Körperpackungen, Peelings, Bäder, Beauty). Die Terme Meran bietet ein zeitgemäßes Angebot im Bereich Fitness, Sport und Diätetik sowie Gastronomie und Kinderbetreuung in Verbindung mit der Thermalanlage. Im Sinne einer effizienten Betriebsführung betreibt die Terme Meran Marketing- und Veranstaltungstätigkeiten, die Forschung und Ausarbeitung wissenschaftlicher Studien im Thermalbereich, die Ausbildung von Fachkräften im Thermal- und Wellnessbereich, den Einzelhandel von Produkten für die optimale Führung der Terme sowie zur Ergänzung des Thermalangebotes die Herstellung, Vertrieb und Verkauf eigener Heil- und Kosmetikprodukte. Das Land überträgt weiters alle Aufgaben, welche im Artikel 3 (Gesellschaftszweck) des Gesellschaftsstatutes der Terme Meran aufgelistet sind.

3. Das Land erteilt der Terme Meran im Rahmen des Gesellschaftszweckes den Auftrag, Projekte und Konzepte, neue Angebote und

merito all'esercizio delle funzioni previste dallo statuto, di quelle delegate e/o affidate, finalizzate al raggiungimento dell'oggetto sociale, in particolare:

- la durata del contratto;
- ambito e modalità di applicazione;
- attività di controllo da parte della Provincia;
- modalità di finanziamento.

2. La Provincia assegna alla Terme Merano la gestione dell'impianto termale e delle aree connesse incluso il garage pubblico delle Terme. Il contratto di servizio riguarda in particolare la gestione del reparto piscine e sauna, del reparto medico (p.es. visite mediche e somministrazione di medicinali, inalazione di radon, bagni al radon, bagni di fango, fisioterapia, massaggi medici, pilates), del reparto wellness (p.es. massaggi estetici, impacchi per il corpo, peeling, bagni, beauty). La Terme Merano offre un'offerta attuale nel settore del fitness, dello sport e della dietetica così come nella gastronomia e nell'intrattenimento dei bambini nell'ambito dell'impianto termale. Ai fini di una gestione efficiente la Terme Merano pratica attività di marketing e promuove manifestazioni, ricerche e studi scientifici in ambito termale, la formazione di personale specializzato nel settore termale e wellness, esercita il commercio al dettaglio di prodotti necessari per la migliore gestione delle terme e per il completamento dell'offerta termale, e produce, commercializza e vende i propri prodotti di cura e cosmesi che vanno a completare l'offerta termale. La Provincia inoltre affida tutte le mansioni elencate all'articolo 3 (oggetto della società) dello statuto alla Terme Merano.

3. La Provincia incarica la Terme Merano, nell'ambito dell'oggetto sociale, a elaborare e realizzare progetti e concetti, nuove offerte e

Produkte auszuarbeiten und umzusetzen, sowie diese ständig zu verbessern. Die Terme Meran erstellt hierzu ein richtungsweisendes Programm für den Zeitraum von drei Jahren sowie ein detailliertes Jahresprogramm, die als Bestandteil des jeweiligen Haushaltsvoranschlages dem Land zur Genehmigung vorgelegt werden, sowie halbjährliche Tätigkeitsberichte. Die Terme Meran sorgt für die effiziente Umsetzung der Programme.

4. Das Land beauftragt die Terme Meran ein Investitions-, Innovations- und Entwicklungskonzept für die Laufzeit des Dienstleistungsvertrages zu erstellen und umzusetzen, welche den Zweck haben, die Attraktivität der Terme Meran als wichtige touristische Infrastruktur für Südtirol auch für die Zukunft sicher zu stellen. Die Terme Meran erstellt hierzu ein detailliertes Jahresprogramm, welches dem Land zeitgleich mit dem Haushaltsvoranschlag zur Genehmigung vorgelegt wird.

Art. 2 (Laufzeit)

1. Die Gültigkeit dieses Vertrages beginnt ab dem 01.01.2020 (ersten Jänner Zweitausendzwanzig) und endet am 31.12.2020 (einunddreißigsten Dezember Zweitausendzwanzig), wobei die Möglichkeit der Verlängerung besteht.

2. Beide Vertragsparteien behalten sich das Recht vor, diesen Vertrag bei nachgewiesener Nichterfüllung oder bei teilweiser oder ungenauer Erfüllung der eingegangenen Verpflichtungen und Zusagen auch vor Ablauf der Frist laut Absatz 1 zu kündigen, sofern die säumige Partei nach entsprechender Aufforderung ihren Pflichten nicht innerhalb einer angemessenen Frist nachkommt.

Art. 3 (Vorgangsweise bei der Wahrnehmung der Aufgaben durch die Terme Meran)

produkti, nonché a migliorare gli stessi in maniera continua. A questo scopo la Terme Merano redige un programma di indirizzo per un periodo di tre anni e un programma annuale dettagliato che devono essere presentati assieme al relativo bilancio preventivo alla Provincia per l'approvazione, nonché relazioni semestrali. La Terme Merano provvede alla efficiente realizzazione dei programmi.

4. La Provincia incarica la Terme Merano a redigere e realizzare un piano di investimenti, innovazioni e sviluppo per la durata del contratto di servizio, avente lo scopo di garantire anche per il futuro l'attrattività della Terme di Merano come infrastruttura turistica importante per l'Alto Adige. La Terme Merano redige a tale scopo un dettagliato programma annuale da presentare contemporaneamente al bilancio preventivo alla Provincia per l'approvazione.

Art. 2 (Durata)

1. La durata del presente contratto decorre dal giorno 01.01.2020 (primo gennaio duemilaventi) e termina il giorno 31.12.2020 (trentuno dicembre duemilaventi), con la possibilità di rinnovo.

2. Ciascuna delle parti si riserva il diritto di risolvere il presente contratto anche prima della scadenza di cui al comma 1 nel caso di comprovato inadempimento o di adempimento parziale o inesatto degli obblighi e degli impegni assunti, previa diffida alla controparte inadempiente ad adempiere entro un congruo termine.

Art. 3 (Modalità di svolgimento delle funzioni della Terme Merano)

1. Die Therme Meran verpflichtet sich, die ihr anvertrauten Dienste und Tätigkeiten auf der Grundlage des richtungsweisenden Programms und des Tätigkeitsprogramms in professioneller Weise durchzuführen und garantiert höchste Effizienz, größtmögliche Transparenz und Wirtschaftlichkeit. Sie verpflichtet sich weiter eine konsequente Kostenkontrolle durchzuführen und Nutzungsmöglichkeiten optimal auszuschöpfen.

2. Die Therme Meran kann die anvertrauten Tätigkeiten aus keinem Grund aussetzen oder unterbrechen, ausgenommen in Fällen höherer Gewalt, Streik, Instandhaltungs- oder Erweiterungsarbeiten sowie in den von den Behörden festgelegten Fällen aus Gründen der öffentlichen Sicherheit und muss die Tätigkeiten in jedem Falle schnellstmöglich wieder aufnehmen.

3. Die Therme Meran verpflichtet sich das radon- und/oder mineralhaltige Wasser, für welches ihr mit Dekret des Präsidenten der Region Trentino-Südtirol vom 29. März 1958, Nr. 104, für die Dauer von 90 Jahren eine Konzession erteilt wurde, für den Thermalbetrieb zu nutzen.

4. Die Kundenpreise orientieren sich an europäischen Standards, wobei für Stammgäste vorteilhafte Angebote erarbeitet werden. In der Sommersaison müssen für den Freibadbereich attraktive Saisons- und Familienkarten angeboten werden. Die Öffnungszeiten und die Preisgestaltung werden vom Land gemeinsam mit dem Kosten- und Tätigkeitsprogramm genehmigt.

5. Die Therme Meran hält die geltenden Bestimmungen zur Verwendung von öffentlichen Geldmitteln ein. Insbesondere wird sich die Therme Meran für den Erwerb von Gütern und Dienstleistungen und für Bauten an die einschlägigen Landesbestimmungen sowie an die europäischen Bestimmungen halten. Ebenso wendet die Therme Meran die vom Land

1. Sulla base dei contenuti del programma di indirizzo e del programma dei costi e delle attività, la Terme Merano si impegna a realizzare i servizi e le attività affidate in modo professionale e garantisce la massima efficienza, trasparenza e economicità. Si impegna inoltre di effettuare un conseguente controllo dei costi e di esaurire ottimamente tutte le possibilità di utilizzo.

2. L'erogazione dei servizi affidati non potrà essere interrotta o sospesa dalla Terme Merano per nessun motivo, salvo cause di forza maggiore, in caso di sciopero, in caso di lavori di ristrutturazione o di ampliamento, nonché nei casi disposti dalle Autorità per motivi di sicurezza pubblica. In ogni caso i servizi andranno riattivati al più presto possibile.

3. La Terme Merano si obbliga ad utilizzare l'acqua contenente radon e/o minerale, concessionatele per una durata di 90 anni con Decreto del Presidente della Regione Trentino-Alto Adige 29 marzo 1958, n. 104, per l'attività termale.

4. I prezzi alla clientela si orientano agli standard europei e saranno elaborate convenzioni per clienti abituali. Nella stagione estiva devono essere previsti per la piscina all'aperto prezzi d'ingresso vantaggiosi per famiglie e abbonamenti stagionali. Gli orari di apertura e la determinazione dei prezzi vengono approvati dalla Provincia insieme al Programma dei costi e delle attività.

5. La Terme Merano assicura l'osservanza della normativa vigente per l'utilizzo di risorse finanziarie di provenienza pubbliche. In particolare la Terme Merano si adeguerà alle normative provinciali in materia ed alle normative europee per gli appalti pubblici di lavori, forniture e servizi. Inoltre la Terme Merano applica le direttive emanate dalla Provincia in materia del personale

erlassenen Richtlinien für das Personal der Landesgesellschaften an.

6. Die Terme Meran trägt die Verantwortung für das Rechnungswesen und die Geschäftsrisiken im Hinblick auf die Umsetzung des Tätigkeitsprogramms. Im Rahmen der geltenden Wettbewerbsbestimmungen kann die Terme Meran bei der Umsetzung des Tätigkeitsprogramms andere öffentliche oder private Subjekte mit einbeziehen, und zwar auch zum Zwecke einer etwaigen finanziellen Beteiligung an den umzusetzenden Initiativen. Die Terme Meran verpflichtet sich die Bedingungen für die Beteiligung von öffentlichen und privaten Subjekten und die entsprechenden Wettbewerbsbestimmungen dem Land rechtzeitig mitzuteilen.

Art. 4 (Richtungsweisendes Programm)

1. Die Terme Meran legt dem vorliegenden Vertrag ein richtungsweisendes Programm bei. Das Programm beschreibt die strategische Ausrichtung der in Art. 1 angeführten Tätigkeiten für den Zeitraum von drei Jahren, wird jährlich angepasst und innerhalb der vom Land vorgegebenen Frist, jedenfalls spätestens innerhalb 30. September als Bestandteil des jeweiligen Haushaltsvoranschlags dem Land zur Genehmigung vorgelegt. Das Programm beinhaltet:

- die im Geltungszeitraum zu erreichenden Ziele und Ergebnisse;
- die Beschreibung der Projekte und Konzepte, der Pläne zur Ausarbeitung, Verbesserung und Umsetzung neuer Angebote und Produkte;
- die Schwerpunkte und Leitlinien der fünfjährigen und erneuerbaren gesellschaftsrechtlichen Nebenvereinbarung gemäß Art. 3 Abs. 5 der Satzung;
- die strategischen Handlungsfelder, auf

delle società provinciali.

6. La Terme Merano assume a proprio carico tutte le responsabilità contabili ed i rischi di impresa per quanto attiene alla realizzazione del programma di attività. La Terme Merano potrà coinvolgere nell'attuazione del programma altri soggetti, pubblici o privati, anche per un'eventuale partecipazione finanziaria alle iniziative da realizzare, nel rispetto delle norme vigenti in materia di concorrenza. La Terme Merano si obbliga di comunicare alla Provincia in tempo utile le condizioni di partecipazione dei soggetti pubblici o privati e le rispettive norme in materia di concorrenza.

Art. 4 (Programma di indirizzo)

1. La Terme Merano allegnerà al presente contratto un programma di indirizzo. Il programma descrive l'impostazione strategica per le attività di cui all'art. 1 per un periodo di tre anni, viene adeguato ogni anno e presentato entro il termine prescritto dalla Provincia, comunque non oltre il 30 settembre come parte integrante del relativo bilancio preventivo alla Provincia per l'approvazione. Il programma contiene:

- gli obiettivi da raggiungere e i risultati da conseguire per il periodo di valenza;
- la descrizione dei progetti e concetti, dei piani per l'elaborazione, miglioramento e realizzazione di nuove offerte e prodotti;
- le priorità e le linee guida del patto parasociale di durata quinquennale e rinnovabile di cui all'art. 3, co. 5, dello statuto;
- le assi d'azione strategiche sulle quali

- | | |
|--|--|
| <p>welche die Arbeit zu konzentrieren ist;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hinweise über die strategische Ausrichtung der Öffentlichkeitsarbeit und des Marketings; – Hinweise auf die Entwicklung der Umsätze. | <p>lavorare;</p> <ul style="list-style-type: none"> – indicazioni sulla strategia di pubbliche relazioni e di marketing; – indicazioni sullo sviluppo del fatturato. |
|--|--|

Art. 5 (Kosten- und Tätigkeitsprogramm)

1. Die Terme Meran übermittelt jährlich, innerhalb der vom Land vorgegebenen Frist, jedenfalls spätestens innerhalb 30. September ein Kosten- und Tätigkeitsprogramm für das folgende Jahr. Dieses Kosten- und Tätigkeitsprogramm wird im Einklang mit dem richtungsweisenden Programm erstellt und wird als Bestandteil des jeweiligen Haushaltsvoranschlags dem Land zur Genehmigung vorgelegt. Das Programm beinhaltet:

- eine genaue Beschreibung der Tätigkeit des Betriebes;
- eine Beschreibung der geplanten Projekte, Investitions-, Innovations- und Entwicklungskonzepte, der Pläne zur Ausarbeitung, Verbesserung und Umsetzung neuer Angebote und Produkte, mit Hinweis auf die spezifischen Zwecke, auf die externen Kooperationen, auf die zu erwartenden Kosten und zu erwartenden Erlöse, auf die Zeiten, usw.;
- Öffnungszeiten und Preisgestaltung;
- eine Beschreibung der Marketing- und Veranstaltungstätigkeiten sowie der Aktivitäten im Bereich der Forschung und Ausarbeitung wissenschaftlicher Studien im Thermalbereich;
- eine Beschreibung der wichtigen Tätigkeiten im Bereich der internen Verwaltung;
- einen Wirtschafts- und Finanzplan mit sämtlichen Kosten und Aufwänden, die mit der Durchführung der Dienstleistung in Verbindung stehen mit Planung der Gemein-

Art. 5 (Programma dei costi e delle attività)

1. La Terme Merano trasmette annualmente entro il termine determinato dalla Provincia, comunque non oltre il 30 settembre un programma dei costi e delle attività per l'anno successivo. Questo programma dei costi e delle attività viene redatto in coerenza con il programma di indirizzo ed è presentato come parte integrante del rispettivo bilancio preventivo alla Provincia per l'approvazione. Il programma contiene:

- una descrizione dettagliata delle attività dell'azienda;
- una descrizione dei progetti programmati, concetti di investimento, innovazione e sviluppo, dei piani per l'elaborazione, miglioramento e realizzazione di nuove offerte e prodotti, con indicazione degli obiettivi specifici delle collaborazioni esterne, dei costi e dei ricavi previsti, della tempistica, etc.;
- Orari di apertura e formazione dei prezzi
- la descrizione delle attività di marketing e manifestazioni nonché delle attività di ricerca e di elaborazione di studi scientifici in materia termale;
- una descrizione delle attività importanti dell'amministrazione interna;
- un piano economico finanziario comprendente tutti i costi e spese connessi con la realizzazione del servizio, incluso la pianificazione dei costi indiretti, dei costi di

Betriebs- und Strukturkosten, gegliedert nach Mitteln, welche von der öffentlichen Hand vorzusehen sind und Mitteln, welche als Einnahmen aus eigenen Aktivitäten und Aufträgen resultieren.

2. Beschlüsse des Verwaltungsrates, die über das Tätigkeitsprogramm gemäß Abs. 1 hinausgehen müssen vom Land genehmigt werden.

3. Die Terme Meran muss dem Land Änderungen im, gemäß Abs. 1 genehmigten Tätigkeitsprogramm sowie die Finanzierungsformen der entsprechenden Mehrausgaben mitteilen, falls sich dadurch Änderungen von über 20% (zwanzig Prozent) des mit Beschluss der Landesregierung genehmigten und reservierten Budgets ergeben. Die mitgeteilten Änderungen, welche zu keinen Mehrausgaben zu Lasten des Landes führen, gelten als genehmigt, wenn sich das Land nicht innerhalb von 30 (dreißig) Tagen ab Mitteilung dazu äußert. Bei Mehrkosten zu Lasten des Landes gelten diese als genehmigt, falls das Land nicht innerhalb von 60 (sechzig) Tagen ab Mitteilung Einwände erhebt.

Art. 6 (Halbjährlicher Tätigkeitsbericht)

1. Die Terme Meran übermittelt im Sinne des Art. 25 Abs. 3 der Satzung halbjährlich, innerhalb der vom Land vorgegebenen Frist, spätestens aber innerhalb 30. April (als Jahresbericht) und 30. September (für das 1. und 2. Trimester) einen Tätigkeitsbericht über die Führung der Gesellschaft, auch hinsichtlich der anzuwendenden Wettbewerbsbestimmungen, Wirksamkeit, Effizienz und Wirtschaftlichkeit des Dienstes, der Führungskosten und der Verwirklichung der Ziele für die oben genannten Trimester. Im Besonderen beinhaltet der Tätigkeitsbericht:

- Angaben über die Erreichung der Ziele;

produktion e dei costi di struttura, suddiviso per mezzi forniti dalla mano pubblica e mezzi derivanti da attività e da incarichi propri.

2. Le delibere del consiglio di amministrazione che eccedono il programma di attività di cui al comma 1 devono essere approvate dalla Provincia.

3. La Terme Merano comunica alla Provincia le modifiche del programma di attività, approvato ai sensi del comma 1 nonché le modalità di copertura delle relative maggiori spese, che comportino variazioni superiori al 20 % (venti per cento) del budget debitamente approvato e impegnato dalla Giunta provinciale. Le modifiche comunicate, che non comportino maggiori oneri a carico della Provincia, si ritengono autorizzate, se la Provincia non esprime osservazioni entro 30 (trenta) giorni dalla loro comunicazione. In caso di oneri maggiori a carico della Provincia, queste si ritengono autorizzate, se la Provincia non esprime osservazioni entro 60 (sessanta) giorni dalla loro comunicazione.

Art. 6 (Relazione semestrale sulle attività)

1. La Terme Merano trasmette ai sensi dell'art. 25, co. 3, dello statuto, semestralmente ed entro il termine determinato dalla Provincia, comunque non oltre il 30 aprile (come relazione fine anno) e non oltre il 30 settembre (per il 1° e 2° trimestre) una relazione sulle attività di gestione della società, anche sotto il profilo delle norme da applicare in materia di concorrenza, efficacia, efficienza ed economicità del servizio e con riguardo alle spese di gestione e dello stato di attuazione degli obiettivi fissati relativi ai trimestri sopra citati. In particolare la relazione sulle attività comprende:

- indicazioni sul grado di raggiungimento degli

- einen Bericht über durchgeführte Tätigkeiten und Initiativen;
 - einen Finanzbericht;
 - die Zuordnung der Gemein- und Betriebskosten zu den einzelnen Tätigkeiten und Initiativen;
 - die Einnahmen und die Zuordnung dieser Einnahmen zu den einzelnen Leistungen.
- obiettivi;
 - una relazione delle attività ed iniziative eseguite;
 - un rapporto finanziario;
 - l'attribuzione dei costi generali e di funzionamento alle singole attività ed iniziative;
 - le entrate e la loro attribuzione alle singole prestazioni.

Der innerhalb 30. (dreißigsten) April vorzulegenden Tätigkeitsbericht (als Jahresbericht) muss auch den vom Verwaltungsrat genehmigten Jahresabschluss enthalten. Innerhalb 31. (einunddreißigsten) Mai wird zusätzlich der Bericht des Aufsichtsrates mit Genehmigungsakt der ordentlichen Gesellschafterversammlung übermittelt. Der Bericht des Aufsichtsrates enthält auch Angaben über das Ausmaß und die Verwendung der vom Land zugewiesenen Beträge sowie über die Einhaltung der Wettbewerbsbestimmungen sowie der Grundsätze der Wirksamkeit, Effizienz und Wirtschaftlichkeit des Dienstes.

2. Alla relazione sulle attività da presentare entro il 30 (trenta) aprile deve essere allegato anche il bilancio consuntivo approvato dal consiglio di amministrazione. Entro il 31 (trentuno) maggio viene trasmesso inoltre la relazione del collegio sindacale ed il relativo atto d'approvazione dell'Assemblea ordinaria dei soci. La relazione del collegio sindacale deve attestare l'entità e le modalità di utilizzo delle somme assegnate dalla Provincia nonché il rispetto delle norme di concorrenza e dei principi di efficacia, efficienza e economicità del servizio.

Art. 7 (Finanzierungsmodalitäten)

1. Das Land gewährt der Therme Meran für die anvertraute Dienstleistung zur Umsetzung des Tätigkeitsprogramms gemäß Art. 5 eine jährliche Finanzierung, welche auf der Grundlage des Beschlusses zur Genehmigung des Tätigkeitsprogramms bestimmt wird und sämtliche Kosten und Aufwände, die mit der Durchführung der dort angeführten Dienstleistungen in Verbindung stehen, berücksichtigt.
2. Sollte das Land die Therme Meran während eines Geschäftsjahres mit zusätzlichen Aufgaben beauftragen, müssen diese gesondert abgerechnet werden.
3. Die Bezahlung der Finanzierung erfolgt in zwei Raten und zwar

Art. 7 (Modalità di finanziamenti)

1. La Provincia eroga alla Terme Merano per la realizzazione dei servizi affidatili di cui al programma di attività ai sensi dell'art. 5, un finanziamento annuo, da determinare sulla base della deliberazione d'approvazione del programma di attività e che comprende tutti i costi e spese riconducibili alla realizzazione dei servizi ivi indicati.
2. Se la Provincia dovesse incaricare nel corso dell'esercizio la Terme Merano con ulteriori attività, queste devono essere liquidate separatamente.
3. Il pagamento del finanziamento avviene in due rate, e cioè:

- zwei Drittel der besagten jährlichen Finanzierung zuzüglich der Mehrwertsteuer in der gesetzlich vorgesehenen Höhe gegen Vorlage einer entsprechenden Rechnung seitens der Terme Meran nach Vorlage und positiver Begutachtung des innerhalb vom 30. April vorzulegenden Tätigkeitsberichtes;
- ein Drittel der besagten jährlichen Finanzierung zuzüglich der Mehrwertsteuer in der gesetzlich vorgesehenen Höhe gegen Vorlage einer entsprechenden Rechnung seitens der Terme Meran nach Vorlage und positiver Begutachtung des innerhalb vom 30. September vorzulegenden Tätigkeitsberichtes.
- due terzi del suddetto finanziamento annuo, oltre all'IVA nella misura di legge, dietro presentazione di fattura da parte della Terme Merano e dietro presentazione e valutazione positiva della relazione sulle attività da presentare entro il 30 aprile;
- un terzo del suddetto finanziamento annuo, oltre all'IVA nella misura di legge, dietro presentazione di fattura da parte della società Terme Merano e dietro presentazione e valutazione positiva della relazione sulle attività da presentare entro il 30 settembre.

4. Bei nicht erfolgter oder nur teilweise erfolgter Umsetzung der Aktivitäten gemäß Art. 5 beziehungsweise bei Kostensenkung durch im Laufe des Haushaltsjahres erzielte Einsparungen werden die vom Land zugewiesenen Finanzierungen gestrichen oder vermindert, bzw. es erwächst der Terme Meran die Pflicht zur Rückzahlung der entsprechenden jährlichen Finanzierung an das Land, es sei denn das Land erlaubt ausdrücklich, die im Überschuss ausgezahlten Beträge als Vorschuss für die Finanzierung zukünftiger Leistungen einzubehalten und im Folgejahr die zugewiesenen Beträge zu verwenden. Bei erfolgter Umsetzung der Aktivitäten gemäß Art. 5 finden die Bestimmungen der Gesellschaftssatzung (Art. 27) Anwendung.

4. La mancata oppure la parziale realizzazione delle iniziative di cui all'art. 5, oppure la riduzione dei costi per effetto di economie realizzate nel corso dell' esercizio, comporta l'annullamento oppure la riduzione dei finanziamenti assegnati dalla Provincia oppure l'obbligo a carico della Terme Merano di restituire alla Provincia i relativi finanziamenti annui, salvo autorizzazione espressa della Provincia a trattenere le somme erogate in eccesso quale anticipo del finanziamento per prestazioni future e da utilizzare nell'anno successivo. In caso di attuazione delle attività di cui all'art. 5 vengono applicate le disposizioni dello statuto (art. 27).

Art. 8 (Kontrolle von Seiten des Landes)

1. Im Sinne des Art. 25 Abs. 3 und 4 der Satzung kann das Land zur Überprüfung der Gesellschaft, ihrer Struktur und ihrer Tätigkeit entsprechende Kontrollen vornehmen. Das Land kann jederzeit Auskünfte hinsichtlich der ausgeschriebenen und vergebenen Aufträge

Art. 8 (Controllo da parte della Provincia)

1. Ai sensi dell'art. 25, co. 3 e 4, dello statuto, la Provincia può effettuare appositi controlli per vigilare sulla società, sulla sua struttura e sulle sue attività. La Provincia può chiedere in ogni momento informazioni in merito ai bandi di gara e l'aggiudicazione degli appalti. La Terme Merano si

einfordern. Die Therme Meran verpflichtet sich, dem Land bei der Ausübung der Kontrolltätigkeit, volle Unterstützung und Zugang zu den Informationen zu gewähren.

2. Das Land übt über die Therme Meran folgende Kontrollfunktionen aus:

- Das Land bestellt die Mitglieder des Verwaltungsrates und des Aufsichtsrates im Verhältnis zu seiner Beteiligung am Gesellschaftskapital (derzeit 95,157%).
- Gemäß Art. 24 Abs. 2 der Satzung kann das Land Initiativvorschläge zur Durchführung der fünfjährigen und erneuerbaren gesellschaftsrechtlichen Nebenvereinbarung vorlegen. Mit der gesellschaftsrechtlichen Nebenvereinbarung werden die Beziehungen zwischen den Gesellschaftern geregelt, die Ziele und Schwerpunkte der Gesellschaft und die Leitlinien, an denen sich die Tätigkeit der Gesellschaft orientiert und die Modalitäten der Kontrollausübung bestimmt.
- Das Verwaltungsorgan der Therme Meran übermittelt gemäß Art. 25 Abs. 1 der Satzung dem Land das Verzeichnis der von der Gesellschaft getroffenen Beschlüsse.
- Beschlüsse des Verwaltungsrates, die über das genehmigte Tätigkeitsprogramm hinausgehen, und jene Beschlüsse, die von der gesellschaftsrechtlichen Nebenvereinbarung abweichen, müssen gemäß Art. 25 Abs. 2 der Satzung vom Land genehmigt werden.
- Das Land genehmigt das richtungsweisende Programm gemäß Art. 4 dieses Vertrages.
- Das Land genehmigt das jährliche Kosten- und Tätigkeitsprogramm und finanziert die Umsetzung desselben gemäß Art. 5 und 7 dieses Vertrages.

impegna a dare alla Provincia nell'esercizio delle funzioni di controllo la massima assistenza e a concedere accesso alle informazioni richieste.

2. La Provincia esercita le seguenti funzioni di controllo nei confronti della Terme Merano:

- La Provincia nomina i membri del Consiglio di amministrazione e del Collegio sindacale in relazione alla sua quota di partecipazione al capitale sociale (attualmente 95,157%).
- Ai sensi dell'art. 24, co. 2, dello statuto la Provincia può presentare proposte di iniziative attuative del patto parasociale quinquennale rinnovabile. Con il patto parasociale vengono disciplinati i rapporti tra i soci, determinati gli obiettivi e le priorità della società e le linee guida alle quali si attiene l'attività della stessa e le modalità dell'esercizio del controllo.
- Ai sensi dell'art. 25, co. 1, dello statuto l'organo amministrativo della Terme Merano trasmette alla Provincia l'elenco delle deliberazioni adottate dalla società.
- Ai sensi dell'art. 25, co. 2, dello statuto le deliberazioni del Consiglio di amministrazione che eccedono il programma delle attività e quelle assunte in contrasto con il patto parasociale, devono essere approvate dalla Provincia.
- Il programma di indirizzo di cui all'art. 4 di questo contratto deve essere approvato dalla Provincia.
- Il programma annuale dei costi e delle attività deve essere approvato dalla Provincia che garantisce il finanziamento per la realizzazione dello stesso ai sensi degli artt.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> – Das Land prüft die halbjährlichen Tätigkeitsberichte im Sinne des Art. 25 Abs. 3 der Satzung und gemäß Art. 6 dieses Vertrages. | <p>5 e 7 di questo contratto.</p> <ul style="list-style-type: none"> – La Provincia controlla le relazioni semestrali delle attività di cui all'art. 25, co. 3, dello statuto e all'art. 6 di questo contratto. |
|---|--|

Art. 9 (Schriftform und Verweis)

1. Abänderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform, damit sie wirksam sind. Für alles, was in diesem Vertrag nicht ausdrücklich geregelt worden ist, wird auf die geltenden einschlägigen Rechtsvorschriften verwiesen.

Art. 9 (Forma scritta e rinvio)

1. Modifiche ed integrazioni al presente contratto necessitano della forma scritta per essere efficaci. Per quanto non espressamente previsto dal presente contratto si applicano le norme di legge vigenti in materia.

Bozen, am

Das Datum des Vertrages entspricht dem der letzten Unterschrift.

Bolzano, il

La data del contratto corrisponde a quella dell'ultima firma.

Gelesen, bestätigt und unterzeichnet	Letto, confermato e sottoscritto
--------------------------------------	----------------------------------

Für die Autonome Provinz Bozen Südtirol	Per la Provincia Autonoma di Bolzano Alto-Adige
Der Landesrat	L'assessore
- Arnold Schuler -	

Für die Terme Meran A.G.	Per la Terme di Merano S.p.A.
Der gesetzliche Vertreter pro tempore	Il legale rappresentante pro tempore

Richtungsweisendes Programm 2020 bis 2022

gemäß Artikel 4 des Dienstleistungsvertrages

1. Die Tätigkeiten der Therme Meran AG

Mit Beschluss Nr. 1573 vom 27. September 2010 hat die Südtiroler Landesregierung die Genehmigung zur Abänderung des Gesellschaftsstatutes der Therme Meran AG erteilt und damit die Voraussetzung geschaffen, dass die Therme Meran AG eine In-House-Gesellschaft der Autonomen Provinz Bozen werden konnte.

Primäre Aufgabe der Thermengesellschaft ist die Führung des Thermalbetriebes und der damit verbundenen Bereiche einschließlich der Thermengarage. Damit erfüllt sie einen wichtigen öffentlichen Auftrag. Im Besonderen hat die Therme Meran AG folgende Aufgaben: die Führung des Bade- und Saunabereiches, der medizinischen Abteilung (z.B. Radoninhalationen, Aerosol, Radonbäder, Fangopackungen, Physiotherapie, Massagen) sowie des Bereiches Wellness (z.B. ästhetische Massagen, Körperpackungen, Peelings, Bäder, Beauty). Die Therme Meran bietet zudem ein zeitgemäßes Angebot im Bereich Fitness, Sport und Diätetik sowie Gastronomie und Kinderbetreuung in Verbindung mit der Thermalanlage. Im Sinne einer effizienten Betriebsführung betreibt die Therme Meran AG weiters Marketing- und Veranstaltungstätigkeiten, die Forschung und Ausarbeitung wissenschaftlicher Studien im Thermalbereich, die Ausbildung von Fachkräften im Thermal- und Wellnessbereich, den Einzelhandel von Produkten für die optimale Führung der Therme sowie zur Ergänzung des Thermalangebotes die Herstellung, den Vertrieb und Verkauf eigener Heil- und Kosmetikprodukte. 2019 wurde die Therme Meran in das ANAC Verzeichnis als erste Inhouse Gesellschaft der Autonomen Provinz Bozen eingetragen.

Für die einheimische Bevölkerung stellt die Therme Meran einen wichtigen Bezugspunkt für Gesundheit, Prävention und ganzheitliches Wohlfühlen dar, für den Tourismus ist sie nicht nur für das Burggrafenamt von besonderer Bedeutung, sondern für ganz Südtirol. Dies wird vor allem durch die erreichten Ziele untermauert: im Jahr 2018 haben 390.176 Gäste die Bade- und Saunalandschaft der Therme Meran besucht (nicht mitgerechnet sind Kinder unter 4 Jahren, welche die Therme Meran kostenlos besuchen). Von Januar bis August konnten 2019 286.133 Eintritte verzeichnet werden (+1%) die Sauna konnte 145.685 Eintritte zählen, was ein Plus von 20,6% bedeutet. In der Sauna konnten sicherlich die verschiedenen Investitionen, die in den letzten Jahren umgesetzt wurden (z.B. Erneuerung des Duschbereiches, neue Heusauna, Erneuerung des Schneeraumes) sowie die Erweiterung des Außenbereichs und die Teilerneuerung des Innenbereiches der Sauna punkten, welche von den Gästen sehr positiv aufgenommen wurden. Die Erweiterung der Ruhebereiche der Therme Meran zeigt damit bereits erste positive Wirkung und lässt auch für die Zukunft Gutes erwarten. Verwirklicht wurde 2018-19 die Erweiterung in Form eines Glaskubus, der sich baulich harmonisch in die bestehende Struktur einfügt und oberhalb des Innenbereichs der Sauna – zwischen Badehalle und dem Gebäudeteil mit Fitness- und Spa-Bereich – errichtet wurde. Die äußerst ansprechende Architektur aus Glas und Stahl setzt das architektonische Konzept der Therme Meran



fort. Es entstanden mehrere Ruheräume mit Innen- und Außenbereich auf zwei Ebenen sowie vier Rückzugsbereiche (Pool Suites) mit Panoramasicht. Insgesamt entstand Platz für etwa 200 Ruheliegen und Sitzmöglichkeiten.

Es gilt anzumerken, dass die Therme Meran für die Ganzjahresdestination Burggrafenamt von großer Wichtigkeit ist, damit der Tourismus eine Steigerung der Wertschöpfung erzielen kann.

2. Im Geltungszeitraum zu erreichende Ziele und Ergebnisse

Die Therme Meran setzte sich in den ersten vierzehn Jahren ihres Bestehens das Ziel, das Dienstleistungsangebot qualitativ und quantitativ ständig zu verbessern. Hierbei wird die Erweiterung der neuen Ruhebereiche eine wesentliche Rolle spielen. Für 2020 wird eine Umsatzsteigerung erwartet, da vor allem der neue Ruhebereich deutlich punkten wird und kleinere Preisanpassungen vorgesehen sind.

Die vorläufigen Nächtigungszahlen für das Burggrafenamt lassen für das Jahr 2019 ein gutes Geschäftsjahr erahnen. Erfreulich ist dabei, dass sich Meran zunehmend internationalisiert, auch wenn die Hauptzielgruppen immer noch deutsche und italienische Gäste sind. Auf der Kostenseite müssen natürlich Steigerungen vor allem im Bereich der Wartung bzw. Instandhaltung des Gebäudes budgetiert werden. Um die derzeitigen Umsätze halten zu können, bedarf es auch einiger größerer Investitionen, um die Dienstleistungsqualität verbessern zu können. Ohne Ersatz- bzw. Neuinvestitionen, wird die Therme Meran in einigen Jahren nicht mehr konkurrenzfähig sein und Gäste verlieren. Hierbei sind 2020 der altersbedingte Umbau des Self-Services geplant sowie die Erneuerung der Möbel in der bestehenden Badehalle sowie der Kassabereich, welche ebenso altersbedingt erneuert werden wird und mit dem sicheren „cash in – cash out“ System ausgestattet werden wird.

Im Folgenden werden die wichtigsten Positionen der G&V Rechnung erklärt, die Kennzahlen für 2020 sind der Anlage Nr. 1 zu entnehmen.

Erträge

2020 und 2021 werden die Erträge voraussichtlich steigen, da sich das beschriebene verbesserte Angebot sicherlich auf den Umsatz und auf das Ergebnis niederschlagen wird. Voraussetzung für das Erreichen dieser Erträge sind allerdings auch gute Wetterverhältnisse, vor allem in den Sommermonaten. Ein Großteil der Erträge der Therme Meran wird in den Bereichen Pools & Sauna sowie Gastronomie erwirtschaftet. Die Umsätze im ersten Halbjahr 2019 sind höher als jene im Vorjahr, was ein positives Zeichen darstellt. Allerdings sind auch die Kosten im ersten Halbjahr durch die Erweiterung der Ruhebereiche (Energiekosten, Reinigung, Mitarbeiterkosten für Aufsicht usw.) deutlich gestiegen. Auch das MySpa hat nach den Umbauarbeiten 2019 ein Umsatzplus zu verzeichnen.

Der Tourismus konnte bisher im Jahre 2019 eine leicht positive Tendenz verzeichnen: die Nächtigungen stiegen um 3,4%. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer sank von 3,5 Tagen auf 3,3



Tage in Meran. Dies liegt im internationalen Trend und bedeutet natürlich auch eine Steigerung des Verkehrsaufkommens.

Kosten

Wareneinsatz

Durch die steigenden Umsätze in Shop, und Bistro wird der Wareneinsatz in diesen Bereichen steigen.

Personalkosten

In dieser Position sind die Personalkosten der Therme Meran AG inklusive des Entgelts für die Verwaltungs- und Überwachungsräte erfasst. Die Therme Meran wird in den nächsten drei Jahren einen leichten Anstieg der Personalkosten erfahren, welche teilweise durch Dienstalterszulagen bzw. Ende 2018 (welche sich vor allem auf 2019 auswirken werden) durch die Erneuerung des Nationalen Kollektivvertrag zurückzuführen ist. Neue Regeln für die Anstellung von Personen führen ebenso zu einem Anstieg der Mitarbeiterkosten (vor allem im Bereich Bistro). Teile der Reinigung für den Park werden 2020 wieder selbst durchgeführt, da die Qualität der Dienstleistung 2019 nicht den Ansprüchen der Therme Meran AG genügte. Das steigende Gästeaufkommen in der Therme Meran schafft weitere Arbeitsplätze und wird damit auch Mehrkosten mit sich bringen.

Seitdem die Therme Meran AG eine Inhouse-Gesellschaft des Landes ist, wird die Einstellung von neuen Mitarbeitern auf Grundlage eines eigenen Reglements vorgenommen (unter Einhaltung der Kriterien für Transparenz, Gleichheit und Unparteilichkeit). Auch ein Verhaltenskodex im Sinne des Legislativdekretes 231/2001 wurde erstellt inkl. Disziplinarregelungen bei einer möglichen Verletzung.

Energie

Eine weitere wichtige Kostenposition betrifft den Bereich der Energie. Genaue Kosten zu planen ist für diese Position schwierig, da die Preise für einen 3-Jahres-Zeitraum starken Schwankungen unterliegen. Derzeit sind die Kosten deutlich im Steigen, auch bedingt durch die Erweiterung der Ruhebereiche sowie die größeren Wasserflächen (Whirlpool im Innenbereich der Sauna, Roof-Whirlpool in der Außensauna in einer Länge von rund 17 m). Auch ist eine Steigerung des Preises für Energie auf internationaler Ebene zu erwarten, Rohöl und Erdgas werden wohl weiter steigen. Die Optimierung des Energieverbrauches wird auch 2020 wieder ein Thema sein, in Form einer neuen Fotovoltaik-Anlage sowie einer Wärmerückgewinnungsanlage im oberen Bereich der Glasfassade. Weiters ist durch kalte Winter oder sehr warme Sommer eine Steigerung der Energiekosten möglich und kann durch Energiesparmaßnahmen nur teilweise abgefedert werden. Die Therme Meran arbeitet ständig daran, beim Energieverbrauch einzusparen. Für die nächsten Jahre ist eine vorsichtige Planung der Energiekosten angesagt, da durch die zunehmenden internationalen Konflikte wie etwa in Syrien der Energiepreis sehr schnell ansteigen könnte.

Reparatur- und Instandhaltungskosten

Einer der Posten, die am stärksten im Budget ansteigen werden, sind die Reparatur- und Instandhaltungskosten. Ein Anstieg dieser Kosten ist vorprogrammiert, da die Therme Meran sehr



viele technische Gerätschaften zu warten hat. Nach zehn intensiven Betriebsjahren müssen hier zunehmend Teile/Maschinen/Geräte ausgetauscht und die anfallenden Instandhaltungen vorgenommen werden. Auch die Erweiterung der Ruhebereiche sowie die größere Fläche im Außensaunabereich inkl. Skypool werden mehr Kosten in diesem Bereich mit sich bringen.

Marketingkosten

Diese betragen 2020 rund 4,4 % des Netto-Gesamtumsatzes (inkl. Budget für Ausland und restliches Italien), nicht zuletzt aufgrund von Fotoshootings sowie Filmaufnahmen, die für 2020 geplant sind.

Nachhaltigkeit

Für 2020-21 ist ein Konzept im Sinne der Nachhaltigkeit geplant, welche im Oktober 2019 gestartet werden wird. Ziel ist es dabei, die Therme Meran in allen Bereichen zu durchleuchten und gemeinsam mit Lieferanten, Stakeholdern und sonstigen Partnern ein nachhaltiges und ökologisches Wirtschaften umzusetzen. Die Auswahl von Rohstoffen und Produkten im Konsumbereich sind ebenso betroffen wie Entscheidungen im Energiebereich oder der Auswahl von Lieferanten (z.B. Eco-Label).

3. Beschreibung der Projekte und Konzepte zur Verbesserung und Umsetzung neuer Angebote

Die Therme Meran AG wird im Zeitraum 2020 bis 2022 wiederum bestrebt sein, Innovationen und Verbesserungen in den Betriebsablauf einzubauen. Nach vierzehn Betriebsjahren sind viele Ersatzinvestitionen notwendig. Aber es sind nicht nur Ersatzinvestitionen, die den Betrieb Therme Meran weiterhin attraktiv für die Gäste machen, sondern vor allem Verbesserungen des Dienstleistungsangebotes sowie Neuinvestitionen. Die Erweiterung der Ruhebereiche war für die Therme Meran ein wichtiger Schritt in Richtung Qualitätstourismus und mehr Aufenthaltsqualität für einheimische Gäste. Dabei wurde der Raum zwischen der bestehenden Badehalle und dem Fitness Center durch Glaswände geschlossen, sodass zwei Stockwerke entstanden sind, wobei im ersten Stock ein Ruheraum für Gäste des Bereichs Pools & Sauna untergebracht wurde und im zweiten Stock ein Raum der Stille, in welchem nur erwachsene Personen Zutritt haben. Da bei hoher Frequenz der Geräuschpegel in der Badehalle relativ hoch ist, sind diese Ruhebereiche von großer Wichtigkeit. Auch der Umbau und die Erneuerung des Innenbereiches sowie die Erweiterung der Außensauna (mit Sun Deck und neue Liegebereiche mit Roof-Whirlpool) war ein wichtiger Schritt in die Zukunft und wird von den Gästen sehr gut angenommen. Ein weiterer Vorteil dieser Investition ist, dass nun die Bereiche Fitness sowie MySpa direkt mit der Badehalle verbunden sind, da die Therme Meran zunehmend Kombi-Tickets vertreibt, um verschiedene Angebote der Therme Meran zu einem einzigartigen Produkt zusammen zu führen. Schließlich wurde das Angebot mit vier neuen und exklusiven Pool Suiten erweitert, welche die Kunden halb- oder ganztägig buchen können.

Die sonstigen Investitionen, die 2020 bis 2022 getätigt werden müssen, haben das Ziel, die Qualität der Therme Meran zu verbessern bzw. dem Kunden Neuerungen in den verschiedenen Bereichen zu bieten. Nur so kann mittelfristig der Umsatz gehalten werden. Die Investitionsvorhaben für 2020 sind in der Anlage Nr. 2 beschrieben.



Verbesserung und Umsetzung neuer Angebote und Produkte

Um eine langfristige Konkurrenzfähigkeit zu gewährleisten, muss die Therme Meran einerseits die bestehenden Produkte/Dienstleistungen ständig verbessern und andererseits neue, innovative Angebote und Produkte einführen. In diesem Zusammenhang sind die anstehenden Investitionen (siehe Anlage Nr. 2 - Investitionsplan 2020) unerlässlich. Diese Investitionen können nur mit entsprechenden Beiträgen der Autonomen Provinz Bozen finanziert werden. Insgesamt sind in den nächsten Jahren leichte Preiserhöhungen geplant.

Auch ist für 2020 die Einführung eines neuen Angebotes vorgesehen: die Ernährungsberatung. Die Planung hierzu ist derzeit im Gange und sollte noch 2019 testweise starten.

Im Folgenden werden die einzelnen Bereiche und die entsprechenden Verbesserungen der Angebote und Produkte vorgestellt:

Inhalationen

Der Bereich Inhalationen deckt den eigentlichen medizinischen Teil der Therme Meran ab. Das radonhaltige Thermalwasser vom Vigilihoch wird hier außer für die Inhalationen auch für Radonbäder verwendet; ärztliche Visiten durch den Sanitätsdirektor Dr. Salvatore Lo Cunsolo runden das Angebot ab. In Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus Meran sowie mit der Universität Mailand werden 2019/2020 zwei weitere wissenschaftliche Studien zu den Inhalationen durchgeführt werden. Die eine Studie soll die Wirksamkeit des Thermalwassers zur Auflösung des Biofilms (Schutzfilm) der Bakterien zeigen, die andere Studie wird die Häufigkeit von Rückfällen nach einer Antibiotika-Kur in Verbindung mit einer nachfolgenden Inhalationstherapie prüfen. Die Ergebnisse werden dann Ende 2020 der Ärzteschaft anlässlich eines Kongresses vorgestellt werden. Dadurch wird Meran und Umgebung durch die Therme Meran wiederum noch mehr an Kompetenz im Bereich Gesundheit gewinnen. Die therapeutische Wirkung bei verschiedenen Atemwegserkrankungen, die mit konventionellen medizinischen Methoden nur schwer behandelt werden können, wurde bereits in verschiedenen Studien nachgewiesen.

Eine schrittweise Erneuerung der historischen Wasserleitung, welche das Thermalwasser vom Vigilihoch in die Therme Meran bringt, ist ebenso vorgesehen, um diese für die Therme Meran wichtige Abteilung auch für die Zukunft sicher stellen zu können. Auch die verstärkte Verwendung des Thermalwassers in den Becken wird angestrebt.

Pools & Sauna

Die bisher erfolgreiche Strategie, die unseren Kunden ein im nationalen und auch internationalen Vergleich günstiges Preis-Leistungs-Verhältnis bietet, wird auch 2020 - 2022 fortgesetzt. Derzeit angeboten werden u.a.:

- Günstige Tarife für Stammkunden (Wertkarten, Bonustickets)
- Special Nights über die Wintermonate (Öffnung bis 24.00 Uhr) mit neuem Programm
- Animation und Kinderfeste für Familien im Sommer
- Günstige Familienkarten/-Tage im Sommer und Winter



- Spezialtickets für Studenten
- Mehrfachkarten für Sommer und Winter (10+3)
- Zusammenarbeit mit den Partnerbetrieben, Reiseveranstaltern und Lebensmittelketten

2019 haben insgesamt 390.176 Besucher das Angebot von Pools und Sauna genutzt, d.h. im Durchschnitt besuchten 1.068 Gäste pro Tag die Thermenlandschaft. Die Spitzentage 2019 waren im Sommer der 16. August mit 2.526 Eintritten und im Winter der 30. Dezember mit 2.610 Eintritten.

Ziel für 2020 ist es vor allem, nicht nur die erreichten Besucherzahlen zu halten, sondern vor allem qualitativ noch höhere Standards zu setzen, da eine reine Ausrichtung auf quantitative Ziele langfristig nicht zielführend ist. Südtirol setzt zunehmend auf Qualitätstourismus, und hier wird auch die Therme Meran weiter in diese Richtung aktiv werden.

Gastronomie

2019 war bisher ein gutes und erfolgreiches touristisches Jahr. Der Bereich stellt für die Thermenbesucher eine unabdingbare Dienstleistung dar. Durch kürzere Öffnungszeiten dieses Bereiches könnten zwar Kosten eingespart werden, dies würde jedoch zu einer erheblichen Minderung der Dienstleistungsqualität und zu einem Imageverlust führen.

Auch das neuerliche Aufstellen der Thermen-Kugeln am Thermenplatz zur Adventzeit wird für Meran und Umgebung eine wichtige Attraktion bleiben. Meran zielt zunehmend auf Gäste auch im Winter, wobei die Therme Meran mit allen Bereichen eine unverzichtbare Infrastruktur geworden ist, welche bewirkt hat, dass Hotels zunehmend auch im Winter geöffnet halten. Für 2020 ist der altersbedingte Umbau des Self Service geplant.

MySpa

Seit Eröffnung der Therme Meran spezialisiert sich diese Abteilung darauf, Produkte wie Trauben, Heu und Honig in ihr Angebot zu integrieren, und stellt damit Südtirol in den Mittelpunkt ihrer Angebotspalette. Steigender Beliebtheit erfreut sich das Angebot um die therapeutischen Massagen. Wichtig für die SPA-Abteilung wäre ein Umbau einiger Kabinen, welche dringend saniert werden müssten. Hierzu erfolgt im Sommer 2020 ein Konzept, welches die Architektur-Vorgaben für die kommenden Jahre geben wird. Die Raumbedarfsanalyse ist derzeit im Gange.

Angebote für Paare liegen seit Jahren im Trend, und die Therme Meran muss dem Rechnung tragen. Die Einführung der neuen Kosmetiklinie der Therme Meran (zertifizierte Südtiroler Bio-Kosmetiklinie) wurde im Dezember 2017 realisiert, wobei das Sortiment der Rohstoffe vom Apfel auf weitere Produkte wie Laaser Marmor, Vinschger Sanddorn oder Edelweiß ausgeweitet worden ist. Hier hat die Therme Meran neuerlich ein Alleinstellungsmerkmal geschaffen, „made in Südtirol“ wird immer mehr zum Markenzeichen der Therme Meran. Durch die neuen Pool Suiten kann die MySpa noch gezielter dem Qualitätsanspruch genügen, denn diese Richtung wird die Zukunft in der gesamten Therme Meran sein, sei es bei Gästen von auswärts als auch bei Einheimischen.



Fitness Center

Das Fitness Center rundet das Wohlfühl-Angebot der Therme Meran ab; die Verbindung von Kursen, klassischen Trainingsgeräten und Fitness-Angeboten im Wasser ermöglichen ein nahezu konkurrenzloses Angebot für diese Branche. Über 1.000 vorwiegend einheimische Kunden besuchen das Fitness Center schon jetzt regelmäßig.

Shop

Wie das Bistro ist auch der Thermenshop als wichtige Zusatzleistung für den Bereich Pools & Sauna zu sehen: vom Verleih von Handtüchern und Bademänteln über den Zeitungsverkauf bis hin zum Verkauf von Badeartikeln. Darüber hinaus konnte sich das Geschäft in den vergangenen Jahren als Spezialist für exklusive Bade- und Fitnessmode etablieren.

Kinderhort

Im Kinderhort der Therme Meran werden die kleinen Gäste professionell betreut. Dies ist vor allem für Mütter und Väter von großer Bedeutung, die ansonsten keinen Betreuungsplatz für die Kleinen hätten und somit keine Gäste der Therme Meran sein könnten. Besonders beliebt ist der Kinderhort bei Gästen des Fitness Centers und der Spa-Abteilung. Verschiedene Aktionen im Park in den Sommermonaten waren bisher ein großer Erfolg und sollten auch für 2020 -2022 fortgesetzt werden.

Öffentliche Parkgarage

Die Parkgarage der Therme Meran ist primär für die Kunden der Therme Meran gedacht. Aufgrund der zentralen Lage ist sie aber auch ein wichtiger Parkplatz im Zentrum von Meran und für die gesamte Stadt von großer Bedeutung. Für 2020 - 2022 wird nur ein weiterer Umsatzanstieg erwartet, auch wenn die neue Nordwestumfahrung in Meran die Fahrzeuge in den Stadtteil jenseits der Passer leitet. Investitionsseitig wurde bereits 2019 viel getan: die Partnerbetriebe werden bis Jahresende die Eingabe von Kennzeichen direkt machen können und somit dem Kunden mehr Qualität und Komfort bieten können. Auch werden die Anzeigetafeln noch weiter ausgebaut werden sowie die Software der automatischen Kassen noch Ende 2019 erneuert werden.

Eine Befreiung der Parkgebühren wird für Ordnungskräfte wie Feuerwehr, Polizei, Rettungsfahrzeuge im Einsatz und für Dienstleister/Lieferanten im Zuge der Erbringung der Dienstleistung bzw. Lieferung eingeführt. Eine Befreiung wurde außerdem für Personen mit Handicap, bei entsprechender Vorlage des Behindertenausweises und während der Öffnungszeiten der Thermenanlage, vorgesehen.



Externe Kooperationen

Die Partner

Im Winter 2018-19 wurde die Zusammenarbeit mit dem Skigebiet Meran 2000 fortgesetzt, dabei wurden auch neue Angebotspakete geschnürt. Ziel ist es dabei vor allem, Meran als Ganzjahresdestination weiterzuentwickeln und den Hotels bzw. Partnerbetrieben der Therme Meran ein Produkt anzubieten, mit welchem attraktive Angebotspakete geschnürt werden können. Gerade in den Wintermonaten hat das Burggrafenamt wenige Attraktionen zu bieten und deshalb ist die Therme Meran von grundlegender Bedeutung. Auch gab es im Januar 2019 eine spezielle Kooperation mit der IDM (Einheit West) im Internet-Bereich, an welcher sich auch Hotels und andere Institutionen beteiligt haben, welche im Winter über geöffnet sind. Für 2020 ist eine Intensivierung der bisherigen Winterkampagne mit der IDM (Einheit West) in Kooperation mit der Kurverwaltung Meran vorgesehen. Dabei wird die Kurverwaltung Meran das Budget neuerlich erhöhen, um das Ziel der Ganzjahresdestination Meran verwirklichen zu können.

Die Kooperation mit den 154 Partnerbetrieben ist vor allem in der Weihnachtszeit sowie um Ostern/Pfingsten sehr intensiv. Durch gute Organisation und Kommunikation mit den Partnerbetrieben können lange Wartezeiten bei den Eintritten für Einheimische und Gäste großteils vermieden werden.

Auf dem Thermenplatz werden im Zeitraum 2020-2022 wiederum verschiedene Aktionen mit Partnern stattfinden: vom Halbmarathon Meran-Algund (Ziel am Thermenplatz) bis hin zu verschiedenen Kinderfesten, über Südtirol Jazz-Festival bis hin zu großen Konzerten in Kooperation mit „Kunterbunt“. Die Konzerte waren sehr vielfältig: vom Konzert der Freundschaft bis hin zu Film-Übertragungen der Kurverwaltung Meran oder im Rahmen des Südtirol Festivals (Übertragung eines Live-Konzertes im Kurhaus) bis zu den Großevents von Seiler & Speer bis zu BossHoss.

In den Sommermonaten werden für Kinder weiterhin verschiedene Aktionen im Thermenpark organisiert, welche besonders von Familien aus Südtirol gerne angenommen werden. Dabei steht kreatives Basteln und kreatives Spielen im Vordergrund. Aktionen hierzu wurden bereits im Punkt „Verbesserung und Umsetzung neuer Angebote & Produkte“ beschrieben.

Einmal jährlich werden wieder die Kinder und Betreuer des Südtiroler Kinderdorfes sowie jene des Liebeswerkes Meran einen Tag als Gäste in der Therme Meran verbringen. Dadurch haben auch diese Kinder die Möglichkeit, einen abwechslungsreichen Tag zu erleben, und die Therme Meran kann für die schwächeren Mitglieder unserer Gesellschaft einen kleinen Beitrag leisten.

Die Einrichtung des Eislaufplatzes im Rahmen des Meraner Advents wird auch in den kommenden Jahren fortgeführt und die Gastronomie am Thermenplatz zu Weihnachten wird weiter ausgebaut (Pavillon am Thermenplatz). Die „Thermen-Kugeln“ waren sehr gut gebucht und werden auch in den kommenden Jahren weitergeführt. Auch die neue Sky-Bar auf dem Dach der Küche im Kugl-Bereich hat seines dazu beigetragen, den Thermenplatz besonders zu machen. Diese Investitionen haben die Attraktivität des Meraner Weihnachtsmarktes nachhaltig positiv beeinflusst.

Auch in den nächsten Jahren sind Aktionen wie der Start des Halbmarathons Meran-Algund auf dem Thermenplatz geplant, sowie Aktionen im Rahmen des Südtirol Jazz Festivals, Asphaltart u.a.m. Auch die Meran Citroen Classic wird wieder zu Gast auf dem Thermenplatz sein. Weitere Partner sind die



Kurverwaltung und die Gemeinde Meran, der HGV, das Landesmuseum Schloss Tirol, das Kunsthaus Meran und verschiedene sonstige private Partner.

Die Therme Meran stellt für den Tourismus einen wichtigen Anziehungspunkt dar. Weltweit sind Urlaube, welche mit Gesundheit, Wohlbefinden und Prävention kombiniert werden, im Trend.

Spezielle Zielgruppen

Die Therme Meran hat für Gäste mit Behinderung spezielle Einrichtungen, um den Aufenthalt in der Therme Meran bestmöglich zu gestalten. Der Umkleidebereich ist mit Kabinen für besondere Bedürfnisse ausgestattet. In Zusammenarbeit mit der Therme Meran, hat die Genossenschaft Independent L. „Südtirol für alle“ jetzt eine umfangreiche Analyse über die Zugänglichkeit der Einrichtung für Besucher mit besonderen Bedürfnissen durchgeführt und der Therme Meran ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt (siehe Homepage der Therme Meran). Im September 2019 wurde wiederum ein Test absolviert, über das Ergebnis können wir im nächsten Tätigkeitsbericht schreiben, da es derzeit noch nicht vorliegt.

4. Schwerpunkte und Leitlinien der gesellschaftsrechtlichen Nebenvereinbarung

gemäß Art. 3, Absatz 5 der Satzung

Die gesellschaftliche Nebenvereinbarung muss laut Satzung der Therme Meran AG (Art. 3 – Absatz 5) zwischen den Gesellschaftern vereinbart werden. Da diese Nebenvereinbarung noch nicht abgeschlossen wurde, kann die Therme Meran AG hierzu keine Informationen geben.

5. Strategische Handlungsfelder

Im Folgenden werden die wichtigsten strategischen Handlungsfelder für die Jahre 2020 bis 2022 beschrieben:

Ausbau des Gesundheitsbereiches der Therme Meran

Die Therme Meran wird, wie bereits beschrieben, von Einheimischen und von Gästen zunehmend als Zentrum für Gesundheit und Wohlbefinden aufgesucht. Diese Kompetenz auszubauen bzw. zu vertiefen wird Ziel der nächsten drei Jahre sein. Bereits 2009 wurden Projekte wie „Leichter Leben“ begonnen. Das Ziel hierzu wurde bereits in den vorherigen Punkten beschrieben.

Die Therme Meran will aber nicht nur Projekte im Gesundheitsbereich verstärken, auch die verschiedenen Produkte und Dienstleistungen in der Therme Meran selbst gilt es auszubauen: so ist die Therme Meran auf der Suche nach einer ärztlichen Zusammenarbeit, diese ist bisher an der Problematik gescheitert, dass zu wenig Platz vorhanden ist. Eine Zusammenarbeit im Bereich der Inhalationstherapien mit dem Krankenhaus Meran ist bereits im Laufen. Auch wird in der Abteilung



MySpa eine spezielle „medizinische Massage“ angeboten, welche von einem ausgebildeten Physiotherapeuten durchgeführt wird. Diese medizinischen Angebote sind derzeit von der Krise kaum betroffen. Auf das Ergebnis der beiden bereits angesprochenen Studien kann gespannt gewartet werden.

Auch ist für 2020 die Einführung eines neuen Angebotes vorgesehen: die Ernährungsberatung. Die Planung hierzu ist derzeit im Gange und sollte noch 2019 testweise starten.

Verbesserung der Dienstleistungsqualität

Die Therme Meran ist bemüht, die Qualität der Dienstleistungen in allen Bereichen ständig zu verbessern. Beispielsweise werden jährlich die Ergebnisse der verkauften Anwendungen analysiert, Anwendungen aus dem Programm genommen und neue Anwendungen eingefügt. Dies bedingt natürlich auch, dass die vorhandenen Strukturen regelmäßig an die neuen Anforderungen angepasst werden müssen (Austausch von Geräten/Maschinen, Wannen, Softpackliegen sowie Umbau von Kabinen und sonstigen Räumlichkeiten). Die Erweiterung der Ruhebereiche in der Badehalle/Sauna war für die Therme Meran ein wichtiger Meilenstein. Größere und kleinere Verbesserungen sind in den nächsten Jahren geplant: von der Digitalisierung über das Projekt der Erneuerung der Thermalwasserleitung über die Erneuerung der Möbel für den Thermenplatz bis hin zum Umbau des Self Service. Ein großer Schritt ist für 2023 geplant: ein weiteres Stockwerk sollte sich gut angepasst sehr vorteilhaft in das Gesamtbild des Baus von Matteo Thun einfügen. Hierzu laufen erste Gespräche und Vorplanungen.

Weitere wichtige Investitionen sind eine Teilsanierung der Thermalwasserleitung, welche die verstärkte Nutzung des Meraner Thermalwassers vom Vigljoch möglich macht. Hierfür sowie für Neu- und Ersatzinvestitionen müssen von den Gesellschaftern Geldmittel vorgesehen werden. Nur so können die Attraktivität und die hohen Umsätze der Therme Meran gesichert werden.

Ausbau von Meran als Ganzjahresdestination im Bereich Tourismus - Besetzung des Themas Gesundheit für die gesamte Region Burggrafenamt

Nach verschiedenen internationalen Studien wird das Thema Gesundheit für die nächsten zehn Jahre im Leben der Menschen immer mehr an Bedeutung gewinnen. Ziel für das Burggrafenamt ist es, Meran und Umgebung im Bereich Gesundheit zu positionieren. Vor allem in den touristischen Nebensaisonen sollten Aktionen wie diese stattfinden, um Meran und Umgebung zunehmend zur Ganzjahresdestination zu entwickeln und somit den Betrieben eine höhere Wertschöpfung zu ermöglichen. Hierbei ist vor allem ein Online-Projekt von großer Wichtigkeit, welches verschiedene Partner in den Monaten Januar bis März zusammenschließt, um gezieltes Marketing machen zu können. Die Therme Meran spielt dabei eine zentrale Rolle. Eine noch engere Kooperation mit der IDM (Einheit West, sprich: Burggrafenamt und Vinschgau) wird für den deutschsprachigen Raum angestrebt, somit können Synergien noch besser genutzt werden.

6. Strategische Ausrichtung der Öffentlichkeitsarbeit und des Marketings

Kommunikationslinie wird weiterentwickelt

Die Therme Meran wird 2020 - 2022 die gesamte Kommunikationslinie weiterentwickeln. Verschiedene Foto und Filmaufnahmen sind für 2020 geplant. Social-Media Kanäle und der weitere Ausbau der neuen Internetseiten sind hierbei sicherlich ein großer Schwerpunkt.

Strategische Themen in der Kommunikation

Ziel der Kommunikationsstrategie für die nächsten drei Jahre ist es, die Vielfältigkeit der Therme Meran aufzuzeigen, vor allem bei der Südtiroler Bevölkerung. D.h. es werden nicht nur die Bereiche Pools & Sauna sowie in der MySpa in den Vordergrund der Kommunikation gestellt, sondern auch die Gesundheitsbereiche der Therme Meran von den Radon-Inhalationen über Physiotherapie bis hin zur Rückenschule im Fitness Center oder Pilates. Die Therme Meran sollte von der Bevölkerung Südtirols als ganzheitliches Gesundheitszentrum für Prävention und Wohlbefinden wahrgenommen und als solches genutzt werden. Projekte wie „Leichter Leben“ sind dabei von besonderer Bedeutung, da mit Experten und Ärzten zusammengearbeitet wird und eine wissenschaftliche Auswertung des Projektes erfolgt. Eine Kooperation mit dem Gesundheitsdienst der Autonomen Provinz Bozen wird angestrebt. Für den norditalienischen Raum kommt, wie berichtet, das neue Produkt „Day Spa“ in der Therme Meran dazu. Auch die Pool Suiten in den neuen Ruhebereichen werden sicherlich Erfolg haben und positiv zum Image der Therme Meran beitragen.

Meran als Gesundheits- und Ganzjahresdestination

Die IDM hat ein Konzept erarbeitet, nachdem eines der strategischen Themen für die Zukunft Merans das Thema Gesundheit sein wird. Keine andere Region in Südtirol kann dieses Thema so gut besetzen wie Meran und Umgebung. Deshalb wurde dieser Bereich für das Burggrafenamt gewählt. Am Aufbau dieses Themas wird die Therme Meran maßgeblich beteiligt sein. Erste konkrete Gesundheitsaktionen in Kooperation mit verschiedenen Tourismusvereinen des Burggrafenamtes fanden bereits in den letzten Jahren statt und sind auch für die Folgejahre geplant.

Zielgruppen

In Kooperation mit der IDM Einheit West wird auch in den nächsten drei Jahren versucht, für die Therme Meran affine Zielgruppen zu gewinnen. Dabei steht vor allem der Ausbau der derzeit schwachen Nebensaisonen wie z.B. Januar bis April und der Spätherbst im Vordergrund. Ziel der Destination Burggrafenamt ist es dabei, Meran nicht nur als Ganzjahresdestination zu positionieren, sondern auch strategisch wichtige Zielgruppen vor allem auf den Märkten in Deutschland, Österreich, Schweiz und Italien anzusprechen. Advertorials für diese Märkte werden mit der IDM abgestimmt,



damit es hier zu keinen Überschneidungen kommt und die Budgets bestmöglich eingesetzt werden können.

7. Hinweise auf die Entwicklung der Finanzierungsquellen

Die wirtschaftliche Entwicklung wird diesem richtungsweisenden Programm in Form des Budgets 2020 als Anlage Nr. 1 beigelegt. Hinweise auf die Entwicklung der Finanzierungsquellen finden sich ebenfalls in der Anlage Nr. 1.

Meran, 26. September 2019

RA Thurin Stefan

Präsident Terme Meran AG

Anlagen:

Anlage Nr. 1: Budget Terme Meran AG 2020 inkl. Finanzbedarfsrechnung

Anlage Nr. 2: Investitionsplan Terme Meran AG 2020

Programma d'indirizzo dal 2020 al 2022

in conformità all'articolo 4 del contratto di prestazione di servizi

1. Le attività di Terme Merano SpA

Con la deliberazione n. 1573 del 27 settembre 2010 la Giunta provinciale altoatesina ha concesso l'autorizzazione per la modifica dello statuto societario di Terme Merano SpA, creando così i presupposti per la trasformazione di Terme Merano SpA in una società in house della Provincia Autonoma di Bolzano.

Compito primario della società delle Terme è la gestione dell'azienda termale e degli ambiti ad essa connessi, incluso il garage delle Terme. In questo modo essa adempie ad un importante incarico pubblico. In particolare, Terme Merano SpA ha i seguenti compiti: la gestione del settore piscine e saune, del reparto medico (ad esempio inalazioni al radon, aerosol, bagni al radon, impacchi di fango, fisioterapia, massaggi), nonché del reparto wellness (ad esempio massaggi estetici, impacchi corpo, peeling, bagni, beauty). Terme Merano dispone inoltre di un'offerta al passo con i tempi nel settore fitness, sport e dietetica, completata da quella gastronomica e dallo spazio bimbi collegato alla struttura. Per una più efficiente gestione aziendale, Terme Merano SpA si occupa inoltre dell'attività di marketing e organizzazione di eventi, della ricerca ed elaborazione di studi scientifici nel settore termale, della formazione di operatori specializzati nel settore termale e del wellness, della vendita al minuto di prodotti per una conduzione ottimale delle Terme nonché, a complemento dell'offerta, della produzione, commercializzazione e vendita dei propri prodotti curativi e cosmetici. Nel 2019 Terme Merano è stata la prima società in house della Provincia Autonoma di Bolzano a essere inclusa nell'elenco ANAC.

Per la popolazione locale Terme Merano rappresenta un importante punto di riferimento per la salute, la prevenzione ed il benessere a 360 gradi. Nel contesto turistico essa riveste un ruolo significativo non solo per il Burgraviato, ma per l'intero Alto Adige. Un dato di fatto che viene rafforzato in primo luogo dagli obiettivi conseguiti: nel 2018 sono stati 390.176 gli ospiti che hanno visitato il settore piscine e sauna di Terme Merano, (una cifra in cui non sono calcolati i bambini al di sotto dei 4 anni, che possono entrare gratuitamente alle Terme). Da gennaio ad agosto 2019 sono stati totalizzati 286.133 ingressi (+1%), con 145.685 ingressi registrati nell'area sauna, pari ad un incremento del 20,6%. Nella sauna hanno sicuramente pagato i vari investimenti realizzati negli ultimi anni (come la ristrutturazione della zona docce, la nuova sauna al fieno e il rinnovamento della sala della neve), nonché l'ampliamento dell'area esterna e il parziale rinnovamento della parte interna, accolti molto favorevolmente dagli ospiti. L'ampliamento della zona relax di Terme Merano mostra già i primi effetti positivi e lascia pertanto ben sperare anche per il futuro. Realizzato nel 2018-19, l'ampliamento è costituito da un cubo di vetro che si inserisce armoniosamente nella struttura preesistente al di sopra della parte interna della sauna, tra la sala bagnanti e la porzione di fabbricato con l'area fitness e spa. L'aspetto accattivante dell'architettura in vetro e acciaio è in linea con il concetto architettonico di Terme Merano. Sono state ricavate diverse sale relax con area interna ed esterna su due piani e

quattro aree private (pool suite) con vista panoramica. In totale si è creato il posto per circa 200 tra lettini e sedute di vario tipo.

Merita sottolineare che, per il Burgraviato come destinazione per tutto l'anno, Terme Merano riveste una grande importanza affinché il turismo possa portare a un incremento del valore aggiunto.

2. Obiettivi e risultati da conseguire nel periodo indicato

L'obiettivo perseguito nei primi quattordici anni di vita di Terme Merano è stato il miglioramento continuo dell'offerta di servizi sia su livello qualitativo che quantitativo. A questo scopo giocherà un ruolo importante l'ampliamento delle nuove zone relax. Per il 2020 è atteso un aumento del fatturato, soprattutto grazie alla nuova zona relax, ma anche in virtù dei piccoli adeguamenti tariffari previsti.

I dati provvisori sui pernottamenti nel Burgraviato lasciano intuire un buon anno d'esercizio per il 2019. Costituisce un dato incoraggiante la crescente internazionalizzazione di Merano, sebbene i gruppi target principali siano ancora rappresentati dagli ospiti tedeschi e italiani. Per quanto riguarda i costi, si devono naturalmente mettere in preventivo degli aumenti, soprattutto nell'ambito della manutenzione e delle riparazioni. Per continuare a mantenere l'attuale livello delle vendite, sono necessari anche altri investimenti di maggiore entità al fine di migliorare la qualità dei servizi. In assenza di investimenti nuovi o investimenti di sostituzione nel giro di qualche anno Terme Merano non sarà più competitiva e perderà clienti. Per il 2020 sono perciò previsti, causa vetustà, la ristrutturazione del self service e il rinnovo dell'arredamento nell'area piscina esistente e nell'area casse, che a sua volta sarà ammodernata perché ormai obsoleta, e dotata di un sistema di sicurezza "cash in-cash out".

Illustriamo di seguito le principali voci del conto economico; per gli indici finanziari per il 2020 si rimanda invece all'Allegato n. 1.

Ricavi

Per il 2020 e il 2021 è prevedibile un aumento dei ricavi, poiché il miglioramento descritto dell'offerta avrà sicuramente ripercussioni positive sul fatturato e sugli utili. Perché si realizzino questi ricavi, però, è indispensabile che ci siano buone condizioni meteorologiche, soprattutto nei mesi estivi. Gran parte dei ricavi di Terme Merano si ottengono nei settori Pools & Sauna come pure nella gastronomia. I fatturati del primo semestre 2019 sono superiori a quelli dell'anno precedente, il che costituisce un segnale positivo. Nel primo semestre, però, a causa dell'ampliamento delle zone relax (costi per energia, pulizie, personale per supervisione ecc.), sono sensibilmente aumentati anche i costi. Dopo i lavori di ristrutturazione nel 2019 anche la MySpa ha segnato un incremento del fatturato.

Finora i dati relativi al turismo nel 2019 registrano una tendenza lievemente positiva con un incremento dei pernottamenti del 3,4%. La durata media della permanenza è scesa da 3,5 a 3,3 giorni a Merano. Ciò è in linea con il trend internazionale e comporta ovviamente anche un maggior volume di traffico.

Costi

Costo delle merci

In conseguenza dell'aumento delle vendite nello shop e nel bistro il costo delle merci in questi settori è destinato ad aumentare.

Costo del personale

Sotto questa voce sono contenuti i costi del personale di Terme Merano SpA, compreso il compenso per i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale. Nei prossimi tre anni Terme Merano vedrà un lieve aumento dei costi per il personale, dovuti in parte alle retribuzioni individuali di anzianità e al rinnovo del contratto collettivo nazionale, avvenuto alla fine del 2018, ma con ripercussioni soprattutto nel 2019. All'aumento dei costi contribuiscono inoltre le nuove norme per l'impiego di personale (soprattutto nell'area bistro). Nel 2020 parte della pulizia del parco tornerà a essere svolta dal personale interno, poiché nel 2019 la qualità del servizio non è stata all'altezza degli standard di Terme Merano SpA. Il maggior numero di ospiti a Terme Merano creerà nuovi posti di lavoro con un conseguente aumento dei costi.

Da quando Terme Merano SpA è diventata una società in house della Provincia, l'assunzione di nuovi collaboratori avviene sulla base di un proprio regolamento (osservando i criteri di trasparenza, uguaglianza e imparzialità). È stato inoltre redatto un codice di condotta conforme al decreto legislativo 231/2001 comprendente i regolamenti disciplinari in caso di infrazione.

Energia

Un'ulteriore importante voce di spesa riguarda il settore energetico. È difficile pianificare i costi esatti per questa posizione, poiché i prezzi in un periodo di tempo di 3 anni possono subire forti oscillazioni. Attualmente i costi sono in netto aumento, anche a causa dell'ampliamento delle zone relax e della maggiore estensione delle superfici d'acqua (vasca idromassaggio nel settore interno della sauna, vasca idromassaggio sul tetto nella sauna esterna per una lunghezza di circa 17 m). Va messo in conto anche un aumento dei prezzi per l'energia a livello internazionale, con un sicuro ulteriore rialzo dei prezzi del greggio e del metano. Nel 2020 si continuerà a puntare sull'ottimizzazione dei consumi di energia, con un nuovo impianto fotovoltaico e un impianto di recupero del calore nella parte superiore della facciata in vetro. È possibile anche un aumento dei costi energetici provocato da un inverno molto rigido o da un'estate estremamente calda, che può essere contenuto solo parzialmente attraverso misure di risparmio energetico. Terme Merano lavora continuamente per risparmiare sul consumo di energia. Per i prossimi anni è da prevedere un'attenta pianificazione delle spese energetiche, poiché con l'aggravarsi dei conflitti internazionali, come in Siria, i costi dell'energia potrebbero aumentare rapidamente.

Riparazioni e manutenzione

Una delle voci che incide in modo sempre più consistente sul budget sono i costi per le riparazioni e la manutenzione. Si deve mettere in conto sin d'ora un aumento, in quanto Terme Merano deve provvedere alla manutenzione di moltissime apparecchiature tecniche. Dopo dieci anni di impiego intensivo sono sempre più le parti/macchine/attrezzature che necessitano di essere sostituite e gli



interventi di manutenzione che devono essere eseguiti. Anche l'ampliamento delle zone relax e l'estensione della superficie della zona sauna esterna, compreso lo Sky Pool, comporteranno un aumento dei costi in quest'ambito.

Costi di marketing

Nel 2020 i costi per il marketing saranno pari al 4,4% circa del fatturato netto totale (compreso il budget per l'estero e il resto d'Italia), anche per via dei servizi fotografici e delle riprese video previste per il 2020.

Sostenibilità

Per il 2020-21 è prevista l'attuazione di un piano per la sostenibilità, con inizio a ottobre 2019. L'obiettivo è quello di effettuare un esame approfondito di Terme Merano in tutti i suoi reparti e, in collaborazione con i fornitori, gli stakeholder e i vari partner, attuare una gestione sostenibile ed ecologica. Rientrano nelle azioni per la sostenibilità anche la scelta delle materie prime e dei prodotti di consumo, nonché le decisioni in ambito energetico e la scelta dei fornitori (con Ecolabel, per esempio).

3. Descrizione dei progetti e dei piani per il miglioramento e l'applicazione di nuove offerte

Per il periodo 2020-2022 Terme Merano SpA proseguirà nell'obiettivo di introdurre innovazioni e miglioramenti nel programma aziendale. Dopo quattordici anni di esercizio sono necessari molti investimenti sostitutivi. Non sono però solo gli investimenti per sostituzioni a rendere Terme Merano ancora più attraente per gli utenti, ma anche e soprattutto il miglioramento del servizio offerto e le innovazioni. Per Terme Merano l'ampliamento delle zone relax è stato un passo importante nella direzione del turismo di qualità e di una migliore qualità del soggiorno per gli ospiti locali. La ristrutturazione ha previsto la chiusura con pareti di vetro della zona aperta tra l'area piscina e il centro fitness, creando così due piani separati con un'area relax per gli ospiti del settore Pools & Sauna al primo piano e una sala del silenzio al secondo piano, alla quale è consentito l'accesso solo agli adulti. Sono spazi di importanza strategica, visto che nei momenti di maggiore frequentazione del pubblico il livello del rumore nell'area piscina è decisamente alto. Anche la ristrutturazione e l'ammodernamento del settore interno, così come l'ampliamento della sauna esterna (con sun deck e nuove zone riposo con roof whirlpool), sono stati un passo importante per il futuro e vengono percepiti molto positivamente dagli ospiti. Un altro vantaggio di questo investimento è che ora i reparti fitness e Spa & MySpa sono collegati direttamente all'area piscina, in quanto Terme Merano vende sempre più biglietti combinati che riuniscono in un unico, esclusivo prodotto diversi servizi. Infine l'offerta è stata ampliata con quattro nuove ed esclusive Pool Suite, che gli ospiti potranno occupare per mezza giornata o tutto il giorno.

Gli altri investimenti da realizzare tra il 2020 e il 2022 sono volti a migliorare la qualità di Terme Merano e a rinnovare l'offerta ai clienti nei vari settori della struttura. Solo così sarà possibile

mantenere il fatturato nel medio termine. Ulteriori progetti di investimento per il 2020 sono descritti nell'allegato no. 2.

Miglioramento ed introduzione di nuove offerte & prodotti

Per garantirsi un alto livello competitivo nel lungo periodo, Terme Merano deve da un lato migliorare costantemente i prodotti/servizi esistenti e dall'altro introdurre nuove offerte e prodotti innovativi. Sotto questo profilo gli investimenti in programma sono fondamentali (vedi allegato no. 2 – Piano investimenti 2020). Questi investimenti possono essere finanziati solo con corrispondenti contributi della Provincia Autonoma di Bolzano. Nel complesso nei prossimi anni i prezzi subiranno solo lievi aumenti.

Anche per il 2020 è prevista l'introduzione di una nuova offerta: la consulenza nutrizionale. La pianificazione è attualmente in corso e il servizio dovrebbe essere attivato in fase sperimentale già entro il 2019.

Di seguito vengono presi in considerazione i singoli settori e i relativi miglioramenti apportati a offerte e prodotti:

Inalazioni

Il settore inalazioni copre la parte prettamente medica di Terme Merano. L'acqua termale di monte San Vigilio, contenente radon, viene impiegata oltre che per le inalazioni anche per i bagni al radon. Le visite mediche eseguite dal direttore sanitario dott. Salvatore Lo Cunsolo completano l'offerta. Nel 2019/2020, in collaborazione con l'ospedale di Merano e con l'università di Milano, saranno condotti altri due studi scientifici sulle inalazioni. Uno è teso a dimostrare l'efficacia dell'acqua termale nello scioglimento del biofilm (pellicola protettiva) dei batteri, mentre l'altro esaminerà la frequenza delle ricadute dopo una cura antibiotica associata a una successiva terapia inalatoria. I risultati saranno presentati alla comunità medica alla fine del 2020 nel corso di un congresso. In questo modo, grazie a Terme Merano, la zona di Merano e dintorni vedrà aumentare ulteriormente il proprio livello di competenza in ambito sanitario. Diversi studi hanno già comprovato l'efficacia terapeutica delle inalazioni per il trattamento di varie patologie respiratorie, difficili da trattare altrimenti con i metodi convenzionali.

È previsto anche un rinnovamento graduale delle condutture idriche storiche che portano l'acqua termale dal monte San Vigilio a Terme Merano, al fine di poter garantire anche in futuro l'approvvigionamento di questo reparto così importante per Terme Merano. Si punta anche a un uso intensificato dell'acqua termale nelle diverse vasche.

Pools & Sauna

La strategia di successo, che ha finora offerto ai nostri clienti un rapporto qualità-prezzo conveniente in confronto alla concorrenza nazionale ed anche internazionale, prosegue pure per il 2020-2022. Attualmente l'offerta comprende tra l'altro:



- Tariffe convenienti per gli ospiti fissi (carte valore, biglietti bonus)
- Special Nights durante i mesi invernali (apertura fino alle ore 24.00) con un nuovo programma
- Animazione e feste per bambini per le famiglie in estate
- Biglietti a prezzi convenienti per le famiglie e giornate a loro dedicate in estate e in inverno
- Biglietti speciali per gli studenti
- Biglietti multipli per l'estate e l'inverno (10+3)
- Collaborazione con le aziende partner, i tour operator e le catene alimentari

Nel 2019 nel complesso 390.176 visitatori hanno utilizzato l'offerta di piscine e saune, ovvero in media 1.068 ospiti al giorno hanno visitato Terme Merano. Le giornate di punta nel 2019 sono state in estate il 16 agosto con 2.526 ingressi ed in inverno il 30 dicembre con 2.610 ingressi.

L'obiettivo per il 2020 non si limita al mantenimento o all'aumento del numero di visitatori raggiunto, ma punta innanzitutto all'innalzamento degli standard qualitativi, in considerazione del fatto che il puro orientamento su obiettivi quantitativi alla lunga non consolida i risultati. Il posizionamento dell'Alto Adige punta in modo sempre più determinato al turismo di qualità, una meta a cui dovrà mirare anche Terme Merano.

Gastronomia

Finora il 2019 è stato un buon anno dal punto di vista del turismo. Il settore rappresenta per i visitatori di Terme Merano un servizio imprescindibile. Riducendo l'orario di apertura si potrebbero effettivamente risparmiare dei costi in questo settore, ma ciò porterebbe ad una notevole diminuzione della qualità dei servizi e a una perdita d'immagine.

Anche il rinnovato allestimento delle "Kugln" in Piazza Terme durante l'Avvento rimarrà un'attrazione importante per Merano e dintorni. Merano punta sempre più sugli ospiti invernali e Terme Merano con la sua poliedrica offerta è diventata un'infrastruttura fondamentale, il cui contributo incide positivamente anche sulle aperture degli alberghi durante l'inverno. Per il 2020, causa invecchiamento, è prevista la ristrutturazione del self service.

MySpa

Fin dall'apertura di Terme Merano, questo reparto si è specializzato in un'offerta che integra nelle sue proposte di benessere i prodotti del territorio, quali uva, fieno e miele, facendo sistema con il made in Alto Adige. Un crescente apprezzamento viene riscosso dall'offerta di massaggi terapeutici. Di grande importanza per il settore spa sarebbe la ristrutturazione di alcune cabine, che hanno urgente necessità di un risanamento. Per questo nell'estate 2020 sarà realizzato un concept che fornirà le linee guida architettoniche per i prossimi anni. Attualmente è in corso l'analisi degli spazi necessari.

Le offerte per le coppie rappresentano ormai da anni un trend di cui Terme Merano deve tenere conto. Nel mese di dicembre 2017 è stata presentata la nuova linea cosmetica di Terme Merano (linea cosmetica certificata biologica e altoatesina), con un ampliamento della scelta delle materie prime dalla mela ad altri prodotti, come il marmo di Lasa, l'olivello spinoso venostano e la stella alpina. Qui Terme Merano ha recentemente creato una unique selling proposition, con "made in Alto Adige" che sta diventando sempre più un marchio di Terme Merano. Grazie alle nuove pool suite la MySpa è in



grado di soddisfare in maniera ancora più mirata la domanda di servizi di qualità, poiché questa sarà la tendenza del futuro in tutti i reparti di Terme Merano, sia per gli ospiti stranieri sia per quelli locali.

Centro fitness

Il centro fitness completa l'offerta benessere di Terme Merano; la combinazione tra corsi, attrezzi di allenamento classici e offerte fitness in acqua rappresenta una offerta pressoché senza eguali in questo settore. Sono oltre 1.000 i clienti, per lo più locali, che frequentano regolarmente il centro fitness.

Shop

Così come il Bistro, anche il negozio delle Terme fornisce delle importanti prestazioni complementari per il settore piscine e sauna, che vanno dal noleggio di asciugamani ed accappatoi alla vendita di giornali, fino a quella di articoli da bagno. Il negozio è andato affermandosi nel corso degli anni per il suo posizionamento specifico nella moda esclusiva per la piscina ed il fitness.

Spazio bimbi

Nello spazio bimbi di Terme Merano, i piccoli ospiti vengono seguiti in modo professionale. Un aspetto che riveste una particolare importanza per mamme e papà che altrimenti non saprebbero a chi affidare i propri piccini e non potrebbero quindi essere ospiti di Terme Merano. Lo spazio bimbi è particolarmente apprezzato dagli ospiti del centro fitness e del reparto Spa. Diverse iniziative nel parco nei mesi estivi hanno riscosso finora un grande successo e verranno proseguite anche nel 2020-2022.

Parcheggio pubblico

Il parcheggio di Terme Merano è stato concepito in primo luogo per i clienti di Terme Merano. Grazie alla sua posizione centrale è divenuto anche un importante parcheggio nel centro di Merano, e riveste una vitale importanza per l'intera città. Per il 2020-2022 è atteso solo un ulteriore aumento del fatturato anche se la nuova circonvallazione nord-occidentale di Merano porta il traffico automobilistico nella parte della città al di là del Passirio. Per quanto riguarda gli investimenti, nel 2019 è già stato fatto molto: entro la fine dell'anno le aziende partner potranno inserire direttamente i numeri di targa, offrendo così al cliente ancora più qualità e comodità. Saranno potenziati anche i tabelloni elettronici e alla fine del 2019 sarà rinnovato il software delle casse automatiche.

È stata introdotta l'esenzione dal pagamento del parcheggio per i membri delle forze dell'ordine, come vigili del fuoco, polizia, veicoli di soccorso in servizio e per i lavoratori/fornitori impegnati in prestazioni di servizi o consegne. Un'ulteriore esenzione è stata prevista per i portatori di handicap, previa esibizione della tessera di invalidità e durante gli orari di apertura dell'impianto termale.

Cooperazioni esterne

I Partner

Nella stagione 2018-19 si è rinnovata la collaborazione con il comprensorio sciistico di Merano 2000, anche con la creazione di nuovi pacchetti di offerte. L'obiettivo, però, è soprattutto quello di continuare ad affermare Merano come una destinazione per tutto l'anno offrendo agli alberghi e alle aziende partner di Terme Merano un prodotto con cui possano confezionare pacchetti interessanti. Proprio perché nei mesi invernali il Burgraviato ha meno attrattive da offrire, Terme Merano riveste un ruolo di fondamentale importanza. A gennaio 2019 è stata inoltre instaurata una collaborazione speciale sul web con IDM (unità ovest), alla quale hanno preso parte anche alberghi e altre istituzioni che restano aperte durante tutto l'inverno. Per il 2020 è prevista un'intensificazione dell'attuale campagna invernale di IDM (unità west) in collaborazione con l'azienda di soggiorno di Merano. L'azienda di soggiorno di Merano vi destinerà un budget maggiore con l'obiettivo di imporre Merano come destinazione per tutto l'anno.

La collaborazione con le altre aziende partner, che sono complessivamente circa 154, si intensifica soprattutto nei periodi di Natale, Pasqua e Pentecoste. Grazie a una buona organizzazione e comunicazione con i partner è stato possibile eliminare in gran parte le lunghe attese all'ingresso per gli ospiti locali e stranieri.

Nel triennio 2020-2022 continueranno le iniziative realizzate in Piazza Terme con altri partner, dalla mezza maratona Merano-Lagundo (con arrivo in Piazza Terme) alle feste per bambini, dal Jazz Festival Alto Adige ai grandi concerti in collaborazione con "Kunterbunt". I concerti sono stati numerosi e diversificati: dal Concerto dell'amicizia alle trasmissioni video dell'azienda di soggiorno di Merano o nell'ambito del Südtirol Festival Merano (trasmissione di un concerto live nello stabilimento termale) fino ai grandi eventi, da Seiler & Speer a BossHoss.

Nei mesi estivi sono previste iniziative rivolte ai bambini nel parco delle Terme, accolte con grande favore soprattutto dalle famiglie altoatesine. In primo piano ci sono il bricolage creativo ed i giochi creativi. Le relative iniziative sono state già descritte al punto "Miglioramento ed introduzione di nuove offerte & prodotti".

Una volta all'anno Terme Merano ospita per un giorno i bambini e gli educatori del Südtiroler Kinderdorf e quelli dell'Opera Serafica di Merano. In questo modo ai bambini viene offerta la possibilità di trascorrere una giornata diversa e divertente, mentre Terme Merano può dare un piccolo contributo a favore dei membri più deboli della nostra società.

Anche nei prossimi anni si continuerà ad allestire la pista di pattinaggio nell'ambito dell'Avvento meranese e l'offerta gastronomica in Piazza Terme nel periodo natalizio verrà ulteriormente ampliata (padiglione in Piazza Terme). Le "Kugln" sono state molto richieste e saranno riproposte anche nei prossimi anni. Anche il nuovo Sky Bar sul tetto della cucina nella zona delle sfere ha contribuito a rendere ancora più speciale Piazza Terme. Questi investimenti hanno avuto un influsso positivo e sostenibile sulla capacità d'attrazione dei Mercatini di Natale di Merano.

Anche nei prossimi anni sono programmati eventi come la partenza della mezza maratona Merano-Lagundo da Piazza Terme, iniziative nell'ambito del Südtirol Jazz Festival Alto Adige, Asfaltart e molto

altro ancora. Anche la Merano Citroen Classic sarà nuovamente ospite in Piazza Terme. Ulteriori partner sono l'Azienda di Soggiorno e il Comune di Merano, l'Associazione Albergatori e Ristoratori, il museo Castel Tirolo, Merano Arte e numerosi altri partner privati.

Terme Merano rappresenta un importante punto di attrazione per il turismo. A livello mondiale si è affermato un trend positivo nei confronti di vacanze che combinano salute, benessere e prevenzione.

Target speciali

Terme Merano è provvista di speciali attrezzature destinate agli ospiti disabili, finalizzate ad offrire il maggior confort possibile durante la loro permanenza alle terme. Il reparto spogliatoi di Terme Merano è stato attrezzato con cabine per esigenze particolari. In collaborazione con Terme Merano la cooperativa Independent L. "Alto Adige per tutti" ha condotto un esame dettagliato dell'accessibilità della struttura per gli ospiti con esigenze speciali, assegnando a Terme Merano un'ottima valutazione (v. sito internet Terme Merano). In caso di eventuali ristrutturazioni Terme Merano SpA sentirà l'opinione di questa organizzazione, in modo che gli investimenti tengano conto anche delle necessità delle persone disabili. Nel mese di settembre 2019 è stato condotto un altro esame, del cui esito riferiremo nella prossima relazione sull'attività svolta, poiché al momento non è ancora disponibile.

4. Punti chiave e direttive dell'accordo secondario di diritto societario

ai sensi dell'art. 3, comma 5 dello Statuto

L'accordo secondario di diritto societario deve essere concordato, come da statuto di Terme Merano SpA (art. 3, comma 5), tra i soci. Poiché questo accordo secondario non è stato ancora stipulato, Terme Merano SpA non è in grado di fornire informazioni in proposito.

5. Ambiti di azione strategica

Di seguito vengono descritti i più importanti ambiti di azione strategica per gli anni 2020-2022:

Sviluppo dell'ambito della salute di Terme Merano

Come già riportato, Terme Merano viene vissuta in maniera crescente, sia dai locali che dagli ospiti, come un centro di salute e benessere. Consolidare ed eventualmente approfondire questa competenza sarà l'obiettivo dei prossimi tre anni. Già nel 2009 sono stati avviati progetti come "Vivere con più leggerezza", il cui scopo è stato descritto nei punti precedenti.

Terme Merano non intende tuttavia intensificare solo le attività nel settore della salute, ma anche ampliare l'offerta di prodotti e servizi all'interno delle Terme stesse: si sta pertanto cercando di instaurare una collaborazione medica, che finora si è sempre incagliata sul problema della scarsità di spazio a disposizione. Una collaborazione nell'ambito delle terapie inalatorie con l'ospedale di Merano

è già in corso. Nel reparto MySpa viene offerto uno speciale “massaggio curativo” eseguito da un fisioterapista con specifica abilitazione professionale. Queste offerte in ambito medico non sono state attualmente colpite dalla crisi. Attendiamo inoltre con impazienza l'esito dei due studi già citati.

Anche per il 2020 è prevista l'introduzione di una nuova offerta: la consulenza nutrizionale. La pianificazione è attualmente in corso e il servizio dovrebbe essere attivato in fase sperimentale già entro il 2019.

Miglioramento della qualità dei servizi

Terme Merano si impegna costantemente per migliorare la qualità dei servizi in tutti i settori. Ad esempio ogni anno vengono analizzati i risultati dei trattamenti venduti e in base a questo alcuni trattamenti vengono tolti dal programma e ne vengono introdotti di nuovi. Ciò comporta ovviamente che anche le strutture debbano essere regolarmente adeguate alle nuove esigenze (sostituzione di apparecchiature/macchine, vasche, lettini soft pack e ristrutturazione di cabine e altri spazi). L'ampliamento dei settori per il riposo nell'area piscina/sauna è stato indispensabile per Terme Merano. Per il prossimo anno sono previste altre piccole e grandi migliorie: dalla digitalizzazione al progetto per l'ammodernamento della condotta dell'acqua termale, dalla sostituzione degli arredi in Piazza Terme alla ristrutturazione del self service. Per il 2023 è previsto invece un intervento importante con un altro piano che dovrebbe andare a inserirsi in modo perfettamente armonico nella struttura complessiva della costruzione di Matteo Thun. A questo riguardo sono in corso i primi colloqui e progetti preliminari.

Ulteriori investimenti importanti riguardano la bonifica parziale delle condutture dell'acqua termale che rende possibile un maggiore sfruttamento dell'acqua termale meranese proveniente dal monte San Vigilio. A questo scopo, così come per le innovazioni e le sostituzioni, saranno i soci a dover provvedere ai mezzi finanziari. Solo così sarà possibile mantenere l'attrattiva di Terme Merano e assicurare fatturati elevati.

Sviluppo di Merano come destinazione turistica per tutto l'anno - Diffusione del tema salute in tutta l'area del Burgraviato

Secondo diversi studi internazionali il tema salute nei prossimi dieci anni acquisterà una rilevanza sempre maggiore nella vita delle persone. L'obiettivo per il Burgraviato è di posizionare Merano e dintorni quale distretto della salute. Iniziative di questo tipo devono svolgersi soprattutto nelle stagioni turistiche intermedie, per sviluppare sempre più Merano e dintorni come destinazione per tutto l'anno, determinando così un maggiore valore aggiunto per le aziende. In tal senso è fondamentale un progetto online che riunisce diversi partner nei mesi da gennaio a marzo al fine di poter effettuare un marketing mirato. Terme Merano svolge un ruolo centrale in tal senso. Per l'area di lingua tedesca è auspicabile una collaborazione ancora più stretta con IDM (unità ovest, cioè: Burgraviato e Val Venosta) in modo da poter sfruttare meglio le sinergie.

6. Orientamento strategico delle relazioni pubbliche e del marketing

Sviluppo della linea di comunicazione

Nel 2020-2022 Terme Merano continuerà a sviluppare la linea generale di comunicazione. Per il 2020 sono previsti diversi servizi fotografici e riprese video. Nell'ambito della comunicazione i social media e l'ulteriore sviluppo del nuovo sito internet rivestono sicuramente un ruolo chiave.

Temi strategici nella comunicazione

Per i prossimi tre anni la strategia di comunicazione dovrà mirare a far conoscere la molteplicità dell'offerta di Terme Merano, soprattutto tra gli altoatesini. Questo significa che non saranno solamente i settori Pools & Sauna nonché MySpa ad essere posti in primo piano nella comunicazione, bensì verranno pubblicizzati anche i settori di Terme Merano dedicati alla salute, dalle inalazioni al radon alla fisioterapia fino alla ginnastica per la schiena nel centro fitness o il Pilates. L'obiettivo è far sì che Terme Merano sia vista dalla popolazione altoatesina come un centro della salute per la prevenzione ed il benessere a 360° ed essere utilizzate in quanto tali. Progetti come "Vivere con più leggerezza" sono particolarmente importanti, in quanto si lavora insieme ad esperti e medici dando quindi un valore scientifico al progetto. Si sta cercando una collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale della Provincia Autonoma di Bolzano. Per il nord Italia, come annunciato, verrà lanciato il nuovo prodotto "Day Spa" a Terme Merano. Sicuramente riscuoteranno successo anche le Pool Suite nelle nuove zone relax, contribuendo positivamente all'immagine di Terme Merano.

Merano come meta salutistica e destinazione per tutto l'anno

IDM ha elaborato un piano, secondo cui uno dei temi strategici per il futuro di Merano sarà quello della salute. Nessun'altra zona dell'Alto Adige può interpretare questo ruolo meglio di Merano e dintorni ed è il motivo per cui il Burgraviato è stato scelto per essere una punta di diamante in questo settore. Terme Merano sarà coinvolta in larga misura nella realizzazione di questo obiettivo. Le prime concrete iniziative sulla salute, in cooperazione con varie associazioni turistiche del Burgraviato, sono già state realizzate negli ultimi anni e sono in programma anche per i prossimi anni.

Target

In cooperazione con IDM unità ovest anche nei prossimi tre anni si tenterà di acquisire per Terme Merano target affini. In primo piano c'è l'ampliamento delle stagioni intermedie, attualmente deboli, come ad esempio da gennaio ad aprile e nel tardo autunno. L'obiettivo della destinazione Burgraviato è in questo caso non solo posizionare Merano come destinazione per tutto l'anno, bensì anche andare



ad interpellare target strategicamente importanti soprattutto sul mercato tedesco, austriaco, svizzero ed italiano. Sono stati elaborati advertorial per questi mercati, sviluppati assieme a IDM, in modo da non creare sovrapposizioni e utilizzare al meglio i budget.

7. Indicazioni sull'evoluzione delle fonti di finanziamento

L'andamento economico è allegato a questo programma d'indirizzo sotto forma di budget 2020 come allegato no. 1. Nello stesso allegato no. 1 si possono trovare anche le indicazioni sull'evoluzione delle fonti di finanziamento.

Merano, 26 settembre 2019

Avv. Stefan Thurin

Presidente di Terme Merano SpA

Allegati:

Allegato No.1: budget di Terme Merano SpA 2020 incluso calcolo del fabbisogno finanziario

Allegato No.2: piano investimenti di Terme Merano SpA 2020

Kosten- und Tätigkeitsprogramm 2020

gemäß Artikel 24 der Gesellschaftssatzung der Therme Meran AG

sowie gemäß Artikel 5 des Dienstleistungsvertrages

1. Beschreibung der Tätigkeit der Therme Meran AG

Die Therme Meran ist ein Kompetenzzentrum für Gesundheit und Wohlbefinden in Südtirol und stellt nunmehr seit zehn Jahren einen großen Anziehungspunkt in diesem Bereich dar, sei es für die Bevölkerung Südtirols sowie für den gesamten Tourismus unseres Landes. Von der Eröffnung der neuen Therme Meran hat nicht nur der Tourismus nachweislich profitiert, sondern die gesamte Burggräfler und Südtiroler Wirtschaft. Die hohen Besucherzahlen zeigen, dass die Therme Meran ein unverzichtbarer Faktor für die Lebensqualität und das touristische Angebot in unserem Land geworden ist und zunehmend an Bedeutung gewinnt. Seit der Eröffnung im Dezember 2005 bis 31.08.2019 konnten 5.667.459 Gäste verzeichnet werden. Verschiedene Kooperationen mit Tourismuspartnern tragen dazu bei, Kunden aus ganz Europa anzuziehen und somit auf die Therme und Südtirol/Meran aufmerksam zu machen. 2019 wurde die Therme Meran in das ANAC Verzeichnis als erste Inhouse Gesellschaft der Autonomen Provinz Bozen eingetragen.

Die Tätigkeitsbereiche der Therme Meran sind folgende:

- die Erschließung und Nutzung von Thermalquellen in der Provinz Bozen und vor allem der radonhaltigen Quellen und Mineralquellen im Burggrafenamt;
- die Errichtung, Instandhaltung und Führung von Thermal- und Wellness-Einrichtungen mit allen damit verbundenen Bereichen (Badebereich, Sauna, Medizin, Gesundheit, Prävention, Fitness, Sport, Diätetik, Kosmetik, Gastronomie, Kinderbetreuung, usw.); Marketing- und Veranstaltungstätigkeit; Forschung und wissenschaftliche Studien im Thermalbereich; Ausbildung von Fachkräften im Thermal- und Wellnessbereich; Einzelhandel von Produkten für die optimale Führung der Thermaleinrichtungen; zur Ergänzung des Thermalangebotes Herstellung, Vertrieb, Verkauf eigener Heil- und Kosmetikprodukte, Ernährungsberatung;
- die Durchführung von Sonderprojekten im Bereich Gesundheit und Wohlbefinden (z.B. Leichter Leben).

Einheimische Bevölkerung

Für die Einheimischen ist die Therme Meran zu einem Zentrum für Prävention und ganzheitliches Wohlfühlen geworden, was die vielen Stammkunden der Therme Meran erkennen lassen. Einzelpersonen, Familien und Senioren nutzen die Struktur während der ausgedehnten Öffnungszeiten von dreizehn Stunden täglich. Immerhin konnte die Therme Meran 2018 wiederum 390.176 Gäste im Bade- und Saunabereich verzeichnen, wovon rund die Hälfte einheimische Badegäste sind. Diese Zahlen sind leicht unter dem Wert von 2017, dies bedingt durch die teilweise umbaubedingte Schließung von Teilbereichen der Therme Meran (beispielsweise Sauna und MySpa-Kabinen).

Öffnungszeiten

Die Therme Meran ist täglich von 9-22 Uhr geöffnet (Ausnahmen am 24. und 31. Dezember) und bietet einen Service an 365 Tagen. Diese langen Öffnungszeiten sind sehr kundenfreundlich und dienstleistungsorientiert; sie sind aber auch mit erheblichen Kosten verbunden. Die Sauna der Therme Meran ist von Montag bis Freitag täglich von 13 bis 22 Uhr geöffnet, an den Wochenenden von 9 bis 22 Uhr. Donnerstags ist von 11 – 18 Uhr Damentag.

Das Fitness Center ist werktags von 8-22 Uhr, an Sonn- und Feiertagen von 9-13 Uhr geöffnet, jeden Dienstag und Donnerstag bereits ab 6.30 Uhr. Die Abteilung MySpa ist täglich von 9-19 Uhr geöffnet.

Senioren und Stammkunden

Bei unseren älteren Gästen sind vor allem die sogenannten Frühschwimmer-Tickets beliebt, welche den Aufenthalt in der Therme zwischen 9 und 12 Uhr zu einem vergünstigten Preis anbieten. Besonderes Augenmerk wird auch 2020 darauf gelegt werden, dass sich organisierte Gruppen (z.B. vom KVV) wohlfühlen und die Therme Meran zu einem günstigen Eintrittspreis besuchen können.

Für Stammkunden wird 2020 das Ticket „10+3“ weitergeführt. Somit können einheimische Gäste, die die Therme Meran öfters besuchen, die Struktur noch günstiger genießen.

Familien

Für Familien gibt es spezielle Angebote: im Winter werden von Montag bis Freitag (außer an Feiertagen/Ferientagen) vergünstigte Tickets für Familien angeboten. Dabei bezahlen im Winter drei Personen 27 Euro für 3 Stunden Therme und 37 Euro für die Tageskarte. Jedes weitere Kind bezahlt 6 Euro. Diese Preise werden für 2020 unverändert bleiben.

Im Sommer 2020 (gültig vom 15. Mai bis 15. September) werden wieder die Familientickets, welche an Werk- sowie an Sonn- und Feiertagen gültig und besonders bei einheimischen Gästen beliebt sind, angeboten. Auch das Familienticket 3+1, welches 111 Euro kostet, wird von vielen, vor allem einheimischen Familien genutzt, da im Sommer der Thermenpark für Familien mit Kleinkindern besonders attraktiv ist. Diese Preise werden ebenfalls für 2020 unverändert bleiben, da Familien eine wichtige Zielgruppe für die Therme Meran darstellen.

Eintrittspreise allgemein

Die Eintrittspreise der Therme Meran sind im Vergleich zu gleichwertigen ausländischen Strukturen sehr moderat. So haben z.B. deutsche oder österreichische Thermen zwischen 30 bis 60% höhere Eintrittspreise als die Therme Meran. Die Therme Meran versteht sich als ein öffentliches Dienstleistungszentrum und möchte deshalb durch eine ausgewogene Preisgestaltung breite Bevölkerungsschichten ansprechen. Die Preise für Einzeltickets Therme sowie Therme & Sauna werden 2020 leicht angepasst, da der Betrieb durch die Erweiterung der Ruhebereiche und der Erweiterung des Bereiches der Außensauna einen deutlichen Qualitätssprung machen wird. Günstige Angebote für Familien werden 2020 weitergeführt. Diese Familientickets und Mehrfachtickets werden 2020 also keine Preiserhöhung erfahren. Die Eintrittspreise und Öffnungszeiten werden diesem Bericht als Anlage Nr. 3 beigelegt.

Qualitätsstandards - Investitionen

2019 wurde eine neue Internetseite erstellt mit dem Hauptaugenmerk auf den Online Shop, welcher steigende Umsätze verzeichnen kann. Dabei sollten Stammkunden mit Bonuspunkten belohnt und so zu Zusatzkäufen animiert werden. Erste Umsatzsteigerungen lassen auf eine gute und klare Strukturierung der Seite schließen, welche verkaufsfördernd wirkt.

Die Therme Meran legt großen Wert darauf, dass vor allem in den Bereichen Sicherheit, Hygiene sowie in der Verwendung von hochwertigen Produkten bestmögliche Standards erreicht werden. So werden beispielsweise Lieferanten kontrolliert und eine entsprechende Bewertung vorgenommen (im Rahmen der ISO-Zertifizierung). Im Juli 2019 wurde das Erneuerungs-Audit für die ISO-Zertifizierung (ISO 9001:2015) erfolgreich abgeschlossen.

Ein weiterer Umbau in der Sauna ist für November 2020 geplant: das Dampfbad Trauttmansdorff muss altersbedingt erneuert, die restlichen Saunen und Dampfbäder sind bereits in den Vorjahren alle erneuert worden. Für die Abteilung MySpa wird ein grundlegendes Konzept ausgearbeitet, welches die Raumbedarfsanalyse sowie die Raumverwendung als Basis anwendet. Das Self-Service-Restaurant im Bereich Pools & Sauna ist ebenfalls altersbedingt umzubauen, im Januar 2020 sollte hier der Baubeginn erfolgen. Dabei stehen die Ausstellungsfläche für die Gerichte sowie eine optimale Lösung für den bestmöglichen Verlauf des Kundenstroms im Vordergrund. Eine ständige (meist altersbedingte) Erneuerung ist sehr wichtig und wird vom Kunden verlangt. Dies trägt wesentlich zum Erfolg der Struktur Therme Meran bei. Die Notbeleuchtung wird noch innerhalb 2019 komplett ausgetauscht, da altersbedingt keine Ersatzteile mehr im Handel waren. Der Abschluss hierzu ist für Dezember 2019 geplant.

Verschiedene Geräte im EDV-Bereich müssen 2020 ebenfalls altersbedingt erneuert werden. Die Erneuerung des Beleuchtungssystems für die Schwimmbecken (Umstellung auf LED) wird auch 2020 weitergeführt werden, genauso wie die Beleuchtung des gesamten Thermengebäudes. Langfristig werden dabei nicht nur Energiekosten eingespart, sondern vor allem Wartungskosten, da die neuen Leuchten eine deutlich längere Lebensdauer haben.

Weiters ist auch die Erneuerung der Thermalwasserleitung vom Vigilijoch geplant, für 2020 jedoch nur der Teil für die Projektierung. 2019 wurden sämtliche Wasserzähler ausgetauscht. Die Abdeckung des Solebeckens muss 2020 ebenso altersbedingt ausgetauscht werden.

Eine besondere Herausforderung stellte 2019 die Erweiterung der Ruhebereiche dar. Diese qualitative Verbesserung der Struktur ist von großer Wichtigkeit. Die Eröffnung konnte im April 2019 durchgeführt werden mit einem Tag der offenen Tür für die Bevölkerung. Über 1000 Personen aus Meran und ganz Südtirol nahmen dieses Angebot sehr gerne an. Als kleines Dankeschön erhielten sie ein kostenloses Ticket für einen Besuch zu einem späteren Zeitpunkt. Der Umbau war sehr zeitaufwändig und war eine besondere Herausforderung für den gesamten Ablauf der Therme (teilweise Schließung von Bereichen wie Fitness Center, Galerie in der Badehalle sowie in der MySpa), da die Erweiterung bei laufendem Betrieb durchgeführt werden musste.

Im Bereich Sicherheit werden natürlich alle Richtlinien des Gesetzes 81/2008 (inkl. der Änderungen laut Legislativdekret vom 3. August 2009 Nr. 106) eingehalten. Die jährliche Evakuierungsübung, an



welcher alle Mitarbeiter und die Reinigungsfirma zwingend teilnehmen, wird für Mai 2020 organisiert. Weiters findet zweimal jährlich eine nicht angekündigte Kontrolle der Sicherheitssituation durch eine externe Person statt (Sicherheitsbeauftragten). Die Ergebnisse werden gemeinsam mit den Mitarbeitern besprochen und evtl. Änderungen umgesetzt. Auch finden jährlich Koordinierungssitzungen mit den Lieferanten statt, damit evtl. Gefahrensituationen frühzeitig erkannt werden. Im Bereich der Hygiene wird besonders auf zertifizierte Produkte für Reinigung/Desinfektion Wert gelegt, da der medizinische Bereich, aber auch der Badebereich besonderer Maßnahmen bedarf. Kontrollen seitens des Hygieneamtes Bezirk Meran werden regelmäßig durchgeführt und dem Sanitätsdirektor gemeldet.

Weiters werden die Kontrollen zu den Umweltrisiken mit entsprechenden Kontrollen des Überwachungsrates (Organismo di Vigilanza) weitergeführt werden. Die halbjährlichen Audits werden regelmäßig von diesem Gremium geprüft. Das Überwachungsorgan wurde im Mai 2019 von der Gesellschafterversammlung neu ernannt.

Das Projekt „Systematische HACCP-Kontrollen“ in den Pools wird auch 2020 in Kooperation mit dem Landeshygienedienst verbessert und Schulungen für die Mitarbeiter durchgeführt werden. Für 2020 steht eine Weiterführung dieser klaren Leitlinien zur Wasserkontrolle im Vordergrund, welche zur Qualitätssicherung der Therme Meran wesentlich beiträgt. Ein derartiges Projekt ist in Südtirol einzigartig. Ziel war es dabei, über ein Qualitätssicherungssystem den Mitarbeitern der Bereiche Pools & Sauna ein Instrument in die Hand zu geben, welches die Prüfung der Wasserqualität, aber auch eine optimale Kontrolle der hygienischen Verhältnisse möglich macht. Involviert wurde hierbei auch die externe Reinigungsfirma, da diese verschiedenen Arbeiten im Bereich Desinfektion erledigt. Ebenfalls sind Schulungen für die Mitarbeiter der Therme Meran durchgeführt worden und auch für 2020 geplant.

2. Beschreibung geplanter Projekte, Investitions-, Innovations- und Entwicklungskonzepte

Die Struktur

Die Therme Meran muss sich ständig weiterentwickeln, damit die Struktur auch in Zukunft ihre Attraktivität behält. Hierzu müssen sowohl Verbesserungen in der Dienstleistungsqualität als auch in der Struktur selbst umgesetzt werden. Die Investitionen, welche gleichzeitig Innovationen mit sich bringen, sind samt Erklärungen zu den einzelnen Investitionsvorhaben in der Anlage Nr. 2 enthalten. Diese für den Fortbestand des Betriebes unbedingt notwendigen Ersatz- und Neuinvestitionen können nur mit Hilfe der Autonomen Provinz Bozen finanziert werden.

Verbesserungen und Umsetzung neuer Angebote & Produkte

Die Therme Meran wird auch für 2020 in allen Bereichen Verbesserungen in den Angeboten sowie in der Produktqualität umsetzen. Im Folgenden die wichtigsten Bereiche inkl. geplanter Änderungen und Anpassungen:

Inhalationen

Der Bereich Inhalationen deckt den eigentlichen medizinischen Teil der Therme Meran ab. Das radonhaltige Thermalwasser vom Vigljoch wird hier außer für die Inhalationen auch für Radonbäder verwendet; ärztliche Visiten durch den Sanitätsdirektor Dr. Salvatore Lo Cunsolo runden das Angebot ab. In Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus Meran sowie mit der Universität Mailand werden 2019/2020 2 weitere wissenschaftliche Studie zu den Inhalationen durchgeführt werden. Die eine Studie soll die Wirksamkeit des Thermalwassers zur Auflösung des Biofilms (Schutzfilm) der Bakterien zeigen, die andere Studie wird die Häufigkeit von Rückfällen nach einer Antibiotika-Kur in Verbindung mit einer nachfolgenden Inhalationstherapie prüfen. Die Ergebnisse werden dann Ende 2020 der Ärzteschaft anlässlich eines Kongresses vorgestellt werden. Dadurch wird Meran und Umgebung durch die Therme Meran wiederum noch mehr an Kompetenz im Bereich Gesundheit gewinnen. Die therapeutische Wirkung bei verschiedenen Atemwegserkrankungen, die mit konventionellen medizinischen Methoden nur schwer behandelt werden können, wurde bereits in verschiedenen Studien nachgewiesen.

Eine schrittweise Erneuerung der historischen Wasserleitung, welche das Thermalwasser vom Vigljoch in die Therme Meran bringt, ist ebenso vorgesehen, um diese für die Therme Meran wichtige Abteilung auch für die Zukunft sicher stellen zu können. Für 2020 ist die Ausschreibung der Projektierung der gesamten Leitung vorgesehen. Erste Teilabschnitte sollten dann 2021 ausgetauscht werden. Auch die verstärkte Verwendung des Thermalwassers in den Becken wird angestrebt.

Pools & Sauna

Die bisher erfolgreiche Strategie, die unseren Kunden ein im nationalen und auch internationalen Vergleich günstiges Preis-Leistungs-Verhältnis bietet, wird auch 2020 fortgesetzt. Derzeit angeboten werden u.a.:

- Günstige Tarife für Stammkunden (Wertkarten, Bonustickets)
- Special Nights über die Wintermonate (Öffnung bis 24.00 Uhr) mit neuem Programm
- Animation und Kinderfeste für Familien im Sommer
- Günstige Familienkarten/-Tage im Sommer und Winter
- Spezialtickets für Studenten
- Mehrfachkarten für Sommer und Winter (10+3)
- Zusammenarbeit mit den Partnerbetrieben, Reiseveranstaltern und Lebensmittelketten

2018 haben insgesamt 390.176 Besucher das Angebot von Pools und Sauna genutzt, d.h. im Durchschnitt besuchten 1.068 Gäste pro Tag die Thermenlandschaft. Die Spitzentage 2018 waren im Sommer der 16. August mit 2.526 Eintritten und im Winter der 30. Dezember mit 2.610 Eintritten.

Ziel für 2020 ist es vor allem, nicht nur die erreichten Besucherzahlen zu halten, sondern vor allem qualitativ noch höhere Standards zu setzen, da eine reine Ausrichtung auf quantitative Ziele langfristig nicht zielführend ist. Südtirol setzt zunehmend auf Qualitätstourismus, und hier wird auch die Therme Meran weiter in diese Richtung aktiv werden.



Gastronomie

2019 war bisher ein gutes und erfolgreiches touristisches Jahr. Der Bereich stellt für die Thermenbesucher eine unabdingbare Dienstleistung dar. Durch kürzere Öffnungszeiten dieses Bereiches könnten zwar Kosten eingespart werden, dies würde jedoch zu einer erheblichen Minderung der Dienstleistungsqualität und zu einem Imageverlust führen.

Auch das neuerliche Aufstellen der Thermen-Kugeln am Thermenplatz zur Adventzeit wird für Meran und Umgebung eine wichtige Attraktion bleiben. Meran zielt zunehmend auf Gäste auch im Winter, wobei die Terme Meran mit allen Bereichen eine unverzichtbare Infrastruktur geworden ist, welche bewirkt hat, dass Hotels zunehmend auch im Winter geöffnet halten. Für 2020 ist der altersbedingte Umbau des Self Service geplant.

MySpa

Seit Eröffnung der Terme Meran spezialisiert sich diese Abteilung darauf, Produkte wie Trauben, Heu und Honig in ihr Angebot zu integrieren, und stellt damit Südtirol in den Mittelpunkt ihrer Angebotspalette. Steigender Beliebtheit erfreut sich das Angebot um die therapeutischen Massagen. Wichtig für die SPA-Abteilung wäre ein Umbau einiger Kabinen, welche dringend saniert werden müssten. Hierzu erfolgt im Sommer 2020 ein Konzept, welches die Architektur-Vorgaben für die kommenden Jahre geben wird. Die Raumbedarfsanalyse ist derzeit im Gange.

Angebote für Paare liegen seit Jahren im Trend, und die Terme Meran muss dem Rechnung tragen. Die Einführung der neuen Kosmetiklinie der Terme Meran (zertifizierte Südtiroler Bio-Kosmetiklinie) wurde im Dezember 2017 realisiert, wobei das Sortiment der Rohstoffe vom Apfel auf weitere Produkte wie Laaser Marmor, Vinschger Sanddorn oder Edelweiß ausgeweitet worden ist. Hier hat die Terme Meran neuerlich ein Alleinstellungsmerkmal geschaffen, „made in Südtirol“ wird immer mehr zum Markenzeichen der Terme Meran. Durch die neuen Pool Suiten kann die MySpa noch gezielter dem Qualitätsanspruch genügen, denn diese Richtung wird die Zukunft in der gesamten Terme Meran sein, sei es bei Gästen von auswärts als auch bei Einheimischen.

Auch ist für 2020 die Einführung eines neuen Angebotes vorgesehen: die Ernährungsberatung. Die Planung hierzu ist derzeit im Gange und sollte noch 2019 testweise starten.

Fitness Center

Das Fitness Center rundet das Wohlfühl-Angebot der Terme Meran ab; die Verbindung von Kursen, klassischen Trainingsgeräten und Fitness-Angeboten im Wasser ermöglichen ein nahezu konkurrenzloses Angebot für diese Branche. Über 1.000 vorwiegend einheimische Kunden besuchen das Fitness Center schon jetzt regelmäßig.

Shop

Wie das Bistro ist auch der Thermenshop als wichtige Zusatzleistung für den Bereich Pools & Sauna zu sehen: vom Verleih von Handtüchern und Bademänteln über den Zeitungsverkauf bis hin zum Verkauf von Badeartikeln. Darüber hinaus konnte sich das Geschäft in den vergangenen Jahren als Spezialist für exklusive Bade- und Fitnessmode etablieren.



Kinderhort

Im Kinderhort der Therme Meran werden die kleinen Gäste professionell betreut. Dies ist vor allem für Mütter und Väter von großer Bedeutung, die ansonsten keinen Betreuungsplatz für die Kleinen hätten und somit keine Gäste der Therme Meran sein könnten. Besonders beliebt ist der Kinderhort bei Gästen des Fitness Centers und der Spa-Abteilung. Verschiedene Aktionen im Park in den Sommermonaten waren bisher ein großer Erfolg und sollten auch für 2020 fortgesetzt werden.

Öffentliche Parkgarage

Die Parkgarage der Therme Meran ist primär für die Kunden der Therme Meran gedacht. Aufgrund der zentralen Lage ist sie aber auch ein wichtiger Parkplatz im Zentrum von Meran und für die gesamte Stadt von großer Bedeutung. Für 2020 wird wiederum ein Umsatzanstieg erwartet, auch wenn die neue Nordwestumfahrung in Meran die Fahrzeuge in den Stadtteil jenseits der Passer leitet. Investitionsseitig wurde bereits 2019 viel getan: die Partnerbetriebe werden bis Jahresende die Eingabe von Kennzeichen direkt machen können und somit dem Kunden mehr Qualität und Komfort bieten können. Auch werden die Anzeigetafeln noch weiter ausgebaut werden sowie die Software der automatischen Kassen noch Ende 2019 erneuert werden.

Eine Befreiung der Parkgebühren wird für Ordnungskräfte wie Feuerwehr, Polizei, Rettungsfahrzeuge im Einsatz und für Dienstleister/Lieferanten im Zuge der Erbringung der Dienstleistung bzw. Lieferung eingeführt. Eine Befreiung wurde außerdem für Personen mit Handicap, bei entsprechender Vorlage des Behindertenausweises und während der Öffnungszeiten der Thermenanlage, vorgesehen.

Externe Kooperationen

Die Partner

Die Therme Meran stellt für den Tourismus einen wichtigen Anziehungspunkt dar. Weltweit sind Urlaube, welche mit Gesundheit, Wohlbefinden und Prävention kombiniert werden, im Trend. Von Januar bis Juli 2019 konnte in Meran ein Plus an Nächtigungen von 3,4% verzeichnet werden (gesamt 581.719 gegenüber von 575.483 im Jahre 2018). Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer ist von 3,5 Tagen auf 3,3 Tagen gesunken. Dies liegt im internationalen Trend und bewirkt leider auch vermehrtes Verkehrsaufkommen in der Stadt und der Umgebung.

Die Therme Meran hat auch 2019 mit den 154 Partnerbetrieben (vom Urlaub am Bauernhof bis zum 4-Sterne-Superior-Hotel) eine Vereinbarung getroffen, welche es den Betrieben ermöglicht, die Therme Meran als ein Highlight in Angebotspakete einzubinden. Dies wird von den Partnerbetrieben gerne genutzt. Besonders wichtig ist die Therme Meran im Zusammenhang mit dem Ausbau der Ferienregion Meraner Land als Ganzjahresdestination. Auch für 2020 werden wieder mit verschiedenen Partnern, Lebensmittelketten und Reiseveranstaltern Pakete geschnürt, welche es außerhalb der Hochsaisonzeiten möglich machen, Gästen interessante Alternativen zum üblichen Sommer- oder Winterurlaub anzubieten. An einem geänderten Konzept für die Partnerbetriebe wird derzeit gearbeitet.

Weitere Kooperationen finden mit dem Skigebiet Meran 2000 und den Gärten von Schloss Trauttmansdorff statt, mit welchen die Therme Meran jeweils ein Kombiticket entwickelt hat. Dieses bietet für die Gäste nicht nur eine attraktive Möglichkeit, einen gesamten Tag in der Ferienregion



Meraner Land zu verbringen, sondern zeigt auch positive Effekte auf die Zusammenführung von wichtigen Betrieben im Burggrafenamt. Aus dieser Initiative heraus sind bereits andere, kleinere Projekte entstanden.

Zahlreiche Events konnten 2019 wieder auf dem Thermenplatz durchgeführt werden, vom Konzert der Freundschaft bis hin zu Film-Übertragungen der Kurverwaltung Meran oder im Rahmen des Südtirol Festivals (Übertragung eines Live-Konzertes im Kurhaus) bis zu den Großevents von Seiler & Speer bis zu BossHoss.

Nachhaltigkeit

Für 2020 ist ein Konzept im Sinne der Nachhaltigkeit geplant, welches im Oktober 2019 gestartet werden wird. Ziel ist es dabei, die Therme Meran in allen Bereichen zu durchleuchten und gemeinsam mit Lieferanten, Stakeholdern und sonstigen Partnern ein nachhaltiges und ökologisches Wirtschaften umzusetzen. Die Auswahl von Rohstoffen und Produkten im Konsumbereich sind ebenso betroffen wie Entscheidungen im Energiebereich oder der Auswahl von Lieferanten (z.B: Eco-Label).

Spezielle Zielgruppen

Die Therme Meran hat für Gäste mit Behinderung spezielle Einrichtungen, um den Aufenthalt in der Therme Meran bestmöglich zu gestalten. Der Umkleidebereich ist mit Kabinen für besondere Bedürfnisse ausgestattet. In Zusammenarbeit mit der Therme Meran, hat die Genossenschaft Independent L. „Südtirol für alle“ jetzt eine umfangreiche Analyse über die Zugänglichkeit der Einrichtung für Besucher mit besonderen Bedürfnissen durchgeführt und der Therme Meran ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt (siehe Homepage der Therme Meran). Im September 2019 wurde wiederum ein Test absolviert, über das Ergebnis können wir im nächsten Tätigkeitsbericht schreiben, da es derzeit noch nicht vorliegt.

Zu erwartende Erträge (Budget 2020)

Erträge nach Bereichen	in Euro
Pools & Sauna	5.250.541,00
MySpa	647.393,00
Fitness Center	528.916,39
Physiotherapie	43.400,00
Ärztlicher Bereich (inkl. Projekt „Leichter Leben“)	121.311,48
Gastronomie	2.347.445,00
Shop	465.000,00

Garage	2.377.900,00
Erträge aus den Bereichen	11.781.906,87
Sonstige Erträge	93.967,21
Erträge insgesamt aus den Bereichen	11.875.874,08

3. Marketing- und Veranstaltungstätigkeiten

Marketing

Die Therme Meran muss auch in Zukunft gut und authentisch vermarktet werden. Die Bewerbung erfolgt nicht nur auf dem lokalen Territorium, sondern vor allem in den für Südtirol touristisch relevanten Ländern.

Schwerpunkt für 2020 sind zum einen die neue Internetseite inkl. Onlineshop der Therme Meran weiter auszubauen und zum anderen eine Weiterentwicklung der Social-Media-Bereiche. Hierzu erfolgt Ende 2019 ein neues Konzept über die Wertigkeit der versch. Medien und das entsprechende Engagement der Therme Meran in diesem Bereich.

2020 steht ein Fotoshooting der neuen Räumlichkeiten auf dem Programm inkl. Park, da sich auch hier 2018/19 einige Neuerungen ergaben (Relax Lounges). Ein weiteres wichtiges Ziel wird es für 2020 sein, das bestehende (derzeit nur in der MySpa genutzte) Kundenbindungsprogramm weiter zu entwickeln, welches derzeit im Testbetrieb in der MySpa läuft. Ziel ist es dabei, die Gäste der Therme Meran für deren Treue zu belohnen. Dies ist durch die Erneuerung der Software möglich. Für ein professionelles Konzept ist diese Softwareunterstützung unbedingt notwendig. Im Bereich Marketing wird für 2020 ein Dreijahres-Strategieplan entwickelt.

Die Therme Meran ist bei Ferien- und Reisejournalisten äußerst geschätzt und beliebt. Jährlich sind es rund 100-150 Kontakte und Besuche, die Südtirol und seine Therme zum Thema haben, mit entsprechender Berichterstattung für die Feriendestination.

Im ersten Halbjahr 2019 besuchten 60 (Vorjahr 51) Journalisten der Zeitschriften/Zeitungen Natural Style, F, Starbene, Il Sole 24 Ore, Corriere della Sera usw. die Therme Meran. Entsprechend positiv wirkt sich dies dann durch die nachfolgenden Berichte in den Medien aus, welche die Destination Südtirol den potentiellen Gästen in aller Welt näherbringen.

Im Onlineshop bis zum 22. September 2019 ein Umsatz von 176.030 Euro erzielt werden, die Zugriffe auf die Webseite (bereinigte Google-Analytics Daten) betrugen im genannten Zeitraum 220.527 (Vorjahr 195.599). Für 2020 sind einige Verfeinerungen der neuen Internetseite vorgesehen.

In Zusammenarbeit mit der IDM, Einheit West wird für 2020 das „Merano Magazine“ wieder erscheinen, welches die Therme Meran vor 14 Jahren aus der Taufe gehoben hat.

Veranstaltungen

Die Therme Meran wird 2020 vor allem Projekte und Veranstaltungen im Gesundheitsbereich umsetzen. Eine besondere Initiative ist dabei das Projekt „Leichter Leben“, welches zum Ziel hat, stark übergewichtigen Erwachsenen und Kindern zu helfen, langfristig und gesund abzunehmen. Dieses Projekt wird im Jahre 2020 zum zwölften Mal durchgeführt und ist in der Zwischenzeit ein Fixpunkt im Programm der Therme Meran. Dieses Projekt wird 2020 eines der Hauptprojekte im Gesundheitsbereich der Therme Meran sein und in Kooperation mit Ärzten, Psychologinnen und Ernährungstherapeuten organisiert.

Die Sauna-Freunde dürfen sich 2020 wieder auf die Special Nights freuen: die Gäste können im Winter die Thermen- und Saunalandschaft an verschiedenen Abenden bis Mitternacht nutzen. Dazu gibt es spezielle Saunaaufgüsse sowie Angebote im Bereich Gastronomie mit besonderen Lichtspielen im Pool-Bereich. Auf dem Programm für 2020 stehen unter anderem Lichtspiele und Übertragungen von Musicals auf einen Großbildschirm, welche direkt von den Pools aus verfolgt werden können.

Die fixe Bühne auf dem Thermenplatz in den Sommermonaten hat sich bewährt. Ziel dieser Aktionen ist es, die Umsätze im Gastronomiebereich zu optimieren, aber auch einen zusätzlichen Werbeeffect und ein positives Image für die gesamte Therme zu erzielen.

Den Sommer über sind für Kinder verschiedene Aktionen im Thermenpark geplant, welche besonders von Familien aus Südtirol gerne angenommen werden. Dabei steht kreatives Basteln und Spielen im Vordergrund. Aktionen hierzu wurden bereits im Punkt „Verbesserung und Umsetzung neuer Angebote & Produkte“ beschrieben.

Im Sommer 2020 werden wieder die Kinder und Betreuer des Südtiroler Kinderdorfes einen Tag als Gäste in der Therme Meran verbringen. Dadurch haben auch diese Kinder die Möglichkeit, einen abwechslungsreichen Tag zu erleben. Auch die Kinder der Stiftung Liebeswerk in Meran werden Gäste der Therme Meran sein.

2020 steht im Rahmen des Meraner Advents die neuerliche Errichtung des Eislaufplatzes an, welcher von der Therme Meran direkt organisiert wird. Hierzu wird der neue Küchen- und Ausschankbereich genutzt, welcher mit einer „Dachterrasse“ ausgestattet worden ist.

Verschiedene Aktionen wie der Start des Halbmarathons Meran-Algund auf dem Thermenplatz sind geplant, sowie Konzerte verschiedener Musikschulen, Aktionen im Rahmen des Südtirol Jazz Festivals, Asphaltart u.a.m. Auch die Meran Citroen Classic wird wieder zu Gast auf dem Thermenplatz sein.

4. Aktivitäten im Bereich der Forschung und wissenschaftlicher Studien im Thermalbereich

Wissenschaftliche Studie zu den Inhalationskuren mit dem Thermalwasser

Der Wissenschaftliche Beirat der Therme Meran hat zum Ziel, die Therme Meran im medizinischen Bereich zu beraten und für diese wichtige Forschungsprojekte durchzuführen. Dieser Fachbeirat wurde im Herbst 2016 erneuert. Ihm gehören Experten auf internationaler Ebene wie Prof. Desiderio Passali, Präsident der Internationalen Föderation der Gesellschaften für Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde, Prof. Ralph Mösges von der Universität Köln, Prof. Roberto Mattina, Universität Mailand, Bereich Mikrobiologie sowie der Primar der HNO-Abteilung des Krankenhauses Meran, Dr. Roberto Magnato an.

5. Tätigkeiten im Bereich der internen Verwaltung

Am 8. Oktober 2010 wurde die Therme Meran AG durch Abänderung des Statutes in eine Inhouse-Gesellschaft der Autonomen Provinz Bozen umgewandelt. Damit verbunden sind verschiedene neue Maßnahmen im Verwaltungsbereich. Laut Art. 24 des Gesellschaftsstatutes müssen beispielsweise die jährlichen Kosten- und Tätigkeitsprogramme der Therme Meran AG von der Autonomen Provinz Bozen genehmigt werden. Auch sind ein Verzeichnis der Verwaltungsratsbeschlüsse mitzuteilen, sowie periodische Berichte über die Führung der Gesellschaft zu übermitteln.

Weiters sind alle einschlägigen Gesetze und Bestimmungen zu befolgen. Aufgrund der umfangreichen neuen, bürokratischen und gesetzlichen Verordnung (z.B. die Durchführung von Ausschreibungen, die Einhaltung von Bestimmungen zur Rückverfolgbarkeit der Finanzflüsse, die Übermittlung von Daten an die Beobachtungsstelle für öffentliche Arbeiten AVCP), hat der zeitliche und personelle Aufwand im Verwaltungsbereich in signifikanter Weise zugenommen. Deshalb musste im August 2019 eine neue Mitarbeiterin eingestellt werden, welche die gesamten Angebote einholt und die Aufträge abwickelt.

Für 2020 muss der Dreijahresplan zur Vorbeugung der Korruption sowie jener für die Bestimmungen im Bereich Transparenz neu erstellt werden. Auf der Internetseite der Therme Meran werden die Vorgaben laut dem Dekret zur Transparenz- und Integrität eingehalten und Informationen veröffentlicht. Für Juni 2020 ist außerdem die Weiterführung der Zertifizierung nach ISO 9001:2018 geplant. Die Organisation und Aufbereitung von Unterlagen zu diesen verwaltungstechnischen Vorgaben nehmen inzwischen auch einen Großteil der Zeit in der Verwaltung und Direktion in Anspruch, und dies bei gleichbleibendem Mitarbeiterstand.

Auch im Bereich der Umweltrisiken wurde ein Audit vorgenommen sowie Maßnahmen zur Optimierung der Kontrollen festgelegt.

Im Bereich Energie wurden Maßnahmen zur Einhaltung des Legislativdekretes 102 von 2014 vorgenommen, nämlich die Kontrolltätigkeit für den rationellen Umgang mit Energie inkl. Erstellung eines Energieaudits.

Über die o.a. Tätigkeiten hinaus ist es Ziel der Therme Meran AG, auch 2020 durch die rasche Bereitstellung einer monatlichen Deckungsbeitragsrechnung für ausgewählte Profitcenter den



Bereichsleitern Daten für die rasche Beurteilung der wirtschaftlichen Situation und der Einhaltung der Ertrags- und Kostenbudgets zu liefern. Wichtig ist dabei, dass die Effizienz, mit welcher die Therme Meran bisher gearbeitet hat, nicht aufgrund von bürokratischen Auflagen gemindert wird und die Motivation der Mitarbeiter erhalten bleibt.

6. Wirtschafts- und Finanzplan mit sämtlichen Kosten und Aufwänden, die mit der Durchführung der Dienstleistung in Verbindung stehen

Für das Jahr 2020 wird eine weitere Steigerung der Umsätze erwartet. es wurden Erträge von insgesamt 11,875 Mio. Euro budgetiert (2018: 11,608 Mio. Euro). Um diese zu erreichen, muss nicht nur der operative Bereich der Therme Meran optimal funktionieren, sondern auch die meteorologischen Bedingungen müssen passen, da diese wesentlichen Einfluss vor allem auf die umsatzstarke Sommerperiode nehmen. Die Herstellungskosten (inkl. Personalkosten ohne Abschreibung) werden sich laut Budget für 2020 auf rund 10,821 Mio. Euro belaufen (10,53 Mio. im Vorjahr). Ein Großteil davon fließt in die Südtiroler Wirtschaft zurück. Die indirekte Wertschöpfung ist weit höher anzusetzen. Die Abschreibungen belaufen sich für das Jahr 2020 auf rund 2,889 Mio. Euro (Vorjahr 2,735 Mio. Euro).

Wirtschafts- und Finanzplan

Der Wirtschaftsplan wird diesem Tätigkeitsprogramm in Form des Budgets 2020 inkl. Finanzbedarfsrechnung als Anlage Nr. 1 beigelegt.

Kosten- und Aufwände

Die genauen Kennzahlen der wichtigsten Kostenpositionen werden in der Anlage Nr. 1 aufgelistet. Anbei einige ergänzende Erklärungen:

Personalkosten

Hierbei sind die gesamten Personalkosten der Therme Meran AG inkl. Verwaltungs- und Überwachungsräte erfasst. Bei den direkten Kosten der Therme Meran sind an erster Stelle die Personalkosten zu nennen, da die Therme Meran als Dienstleistungsbetrieb naturgemäß einen relativ hohen Personaleinsatz hat. Die Therme Meran beschäftigt derzeit rund 100 Mitarbeiter/innen (zum 31.12.2018 waren es 111 Mitarbeiter). Der Personalstand wird sich 2020 leicht erhöhen, da die neue Mitarbeiterin im Auftragsbüro sowie eine Verstärkung der Mitarbeiter an der Kassa und im Saunabereich (wegen neuer Ruhebereiche) eingestellt werden mussten. Die große Mehrheit dieser Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommt aus Südtirol. Die Therme trägt damit nicht nur zu einem sicheren Einkommen vieler Südtiroler Familien bei, sondern bringt der gesamten Wirtschaft des Landes eine wesentliche Wertschöpfung. Die Verhandlungen mit den Gewerkschaften bzgl. eines Zusatzvertrages werden fortgesetzt. Die schon seit Jahren laufenden Bemühungen um eine

Eindämmung von Überstunden und Restferien werden weitergeführt. Die Personalkosten betragen für 2020 rund 4,708 Mio. Euro und sind damit um rund 90.000 Euro (1,9%) höher als im Budget 2019. Der Stellenplan wird der Provinz jährlich übermittelt und bleibt für 2020 unverändert.

Herstellungskosten

Die Therme Meran erwartet für 2020 Herstellungskosten von 10,821 Mio. Euro (inkl. Personalkosten, ohne Abschreibungen), welche gegenüber dem Vorjahr um 2,75% ansteigen. Dies vor allem wegen der ansteigenden Energie- und Wartungskosten sowie steigender Reinigungskosten (teilweise durch die neuen Ruhebereiche und die erweiterte Sauna), die zu budgetieren sind; auch die neue Ausschreibung für die Bademeisteraufsicht hat Mehrkosten mit sich gebracht, ein einziger Anbieter hat ein Angebot abgegeben.

Der Betrag für die Personalkosten fließt direkt in die Südtiroler Wirtschaft ein und trägt zum Wohlstand unseres Landes bei. Die Mehrheit der Lieferanten stammt aus der Region, wobei die Regionalentwicklung gefördert wird und kurze Anlieferungswege einen Beitrag zur Umwelt darstellen.

Energiekosten

Eine für die Therme Meran hohe Kostenposition stellt die Energie dar. Trotz einer ausgereiften technischen Anlage und verschiedener energietechnischer Maßnahmen in den vergangenen Jahren betragen die Energiekosten rund 9% der Erträge. Für 2020 werden aufgrund erwarteter Preissteigerungen Energiekosten von rund 1.197.000 Euro erwartet. Dies bedeutet eine deutliche Steigerung der Energiekosten, sei es was der indizierte Preis betrifft, als auch mehr Verbrauch, vor allem durch die neuen Ruhebereiche und die neuen Wasserflächen. Weiters gilt es anzumerken, dass der Preis pro Energieeinheit in Italien deutlich höher ist als beispielsweise in Deutschland. Der Bereich Technik arbeitet ständig an Verbesserungen und überwacht das Energiesystem. Auch hierzu sind für 2020 eine Anlage mit Fotovoltaik sowie ein System der Wärmerückgewinnung geplant.

Wartungskosten

Um die Erwartungen der Gäste an eine gepflegte und stets betriebsbereite Therme erfüllen zu können, sind angemessene Ausgaben für Reparaturen und Instandhaltung von großer Wichtigkeit. Aufgrund der langen Öffnungszeiten und der hohen Besucherzahlen sind Gebäude, Anlagen und Einrichtungen einer hohen Abnutzung ausgesetzt. Die Wartungskosten werden daher mit rund 666.000 Euro angesetzt.

Reinigungskosten

Die Reinigungskosten sind ein weiterer wichtiger Posten im Budget der Therme Meran, Ende September wird hier eine Entscheidung erwartet, welche Firma nach der erfolgten Ausschreibung den definitiven Zuschlag erhält. Der Preis für diese Dienstleistung wird deutlich teurer als im Vorjahr, teilweise auch bedingt durch die Vergrößerung der Flächen der Therme Meran (alleine rund 1.000 m² mehr Ruhebereiche sowie der vergrößerte Bereich der Außensauna).

Die Therme Meran legt größten Wert auf saubere Räumlichkeiten und in der Tat wird die Sauberkeit in der Therme Meran von vielen Besuchern lobend hervorgehoben. Der Großteil der Reinigung wird von Drittfirmen erledigt; die Therme Meran beschäftigt aber auch eigenes Reinigungspersonal. Die Gesamtkosten für die Reinigung (ohne das eigene Personal) wurden für 2020 mit rund 547.000 Euro festgelegt.

Verschiedene Dienstleistungen

Hierzu gehören all jene notwendigen Tätigkeiten, die die Therme Meran nicht mit eigenem Personal erfüllen kann oder will, entweder aus Kosten- oder aus Effizienzgründen. Es gehören dazu: der Bademeisterdienst im Sommer (nach der Ausschreibung muss hier mit deutlichen Mehrkosten gerechnet werden), die Führung des Kinderhortes, die Reinigung der Wäsche der Bereiche MySpa, Pools & Sauna und Gastronomie, der Wachdienst, die Pflege und Instandhaltung des Thermenparks und anderes mehr. 2020 schlägt dieser Posten mit rund 854.000 Euro zu Buche und liegt damit über dem Budget von 2019.

Marketingkosten

Die Maßnahmen im Marketingbereich für das Jahr 2020 wurden bereits eingehend beschrieben. 2020 wurden für diesen Bereich rund 578.000 Euro budgetiert (inkl. Länderbudget Ausland und restliches Italien) was leicht unter dem Wert des Vorjahresbudgets liegt.

RA Thurin Stefan

Präsident Therme Meran AG

Meran, 26. September 2019

Anlagen:

Anlage Nr. 1: Budget Therme Meran AG 2020 inkl. Finanzbedarfsrechnung

Anlage Nr. 2: Investitionsplan Therme Meran AG 2020

Anlage Nr. 3: Preisgestaltung und Öffnungszeiten 2020

Budget THERME MERAN AG 2020

	Budget 2020
Ricavi per prestazioni	9.004.462
Ricavi per vendite	2.777.445
Altri Ricavi	93.967
Totale ricavi	11.875.874
Aquisto materiale	-940.964
Prestazioni di terzi	-25.000
Costo del personale	-4.708.358
Materiali Sussidiari e di Consumo	-241.655
Energia	-1.197.331
Acqua	-47.868
Rifiuti	-107.589
Riparazioni e manutenzioni	-666.429
Pulizie	-547.024
Assicurazioni	-176.161
Prestazioni e servizi vari	-854.481
Posta/Telefono/Fax/Internet	-23.363
Consulenze	-136.262
Tasse e imposte	-225.473
Altri costi amministrativi	-212.746
PR, Pubblicità e Fiere	-577.600
Spese Viaggio	-15.000
Locazione, Noleggio e Leasing	-117.375
Totale costi operativi	-10.820.679
Risultato operativo	1.055.195
Ammortamenti	-2.889.000
Contratti di servizio al netto dell'IVA (1,5 mio. lordi)	1.229.508
+/- Risultato finanziario	-64.800
+/- Risultato straordinario	100.000
Risultato Netto I	-569.097
Imposte sul reddito/IRAP	-19.164
Risultato Netto II	-588.261

Budget investimenti 2020

Reparti	Investimento	L-S-F	Programma	Realizzazione	Budget	Note
Terme generale	Progettazione della ristrutturazione condotta acqua termale S. Vigilio	S	FS 2019		205.920 €	
Terme generale	Sostituzione videocamere	F			10.000 €	
Terme generale	Diversi piccoli investimenti/Imprevisti Terme generale	F			100.000 €	
Terme generale	Progettazione per la sostituzione dei sistemi di gestione impianti	S	FS 2019		50.000 €	
Terme generale	Sostituzione vetrate	F	FS 2019		52.000 €	
Terme generale	Nuovo impianto antilegionella	F			5.000 €	
Totale Terme generale					422.920 €	
Cassa	Ristrutturazione cassa principale	F	FS 2019		100.000 €	
Cassa	CashIn-CashOut-System	F	FS 2019		75.000 €	
Totale Cassa					175.000 €	
EDP	Allargamento/adeguamento di storage e server farm	F			35.000 €	
EDP	Sostituzione di hardware/acquisto di software	F			25.000 €	
Totale EDP					60.000 €	
Pools & Sauna	Nuovi mobili per sala bagnanti	F	FS 2019		50.000 €	
Pools & Sauna	25/30 ombrelloni	F			3.000 €	
Pools & Sauna	200 lettini per il parco	F			20.000 €	
Pools & Sauna	Copertura piscina salina	F	FS 2019		60.000 €	
Pools & Sauna	Info stagno tartarughe	F			7.000 €	
Pools & Sauna	Acquisto elementi di illuminazione per sala bagnanti	F	FS 2019		80.000 €	
Totale Pools & Sauna					220.000 €	
Parco Terme	Porter - veicolo elettrico	F			30.000 €	
Parco Terme	Tagliaerba Honda	F			1.500 €	
Parco Terme	Decespugliatore elettrico	F			2.166 €	
Totale Parco Terme					33.666 €	
Fitness	Diversi piccoli investimenti fitness	F			10.000 €	
Fitness	Lavagna digitale	F			2.000 €	
Totale Fitness					12.000 €	
Gastronomia	Software casse, stampanti fiscali, stampanti buoni, Orderman ecc.	F			7.000 €	
Gastronomia	Lavori di ristrutturazione del Self Service	L	L 2019		193.641 €	
Gastronomia	Fornitura arredi per ristrutturazione Self Service	F	FS 2019		215.407 €	
Gastronomia	Diversi piccoli investimenti gastronomia	F			50.000 €	
Gastronomia	Sedie terrazza Bistro	F	FS 2019		45.000 €	
Gastronomia	Vela anti-sole per terrazza Bistro	F	FS 2019		90.000 €	
Totale Gastronomia					601.048 €	
SPA&Vital	Attrezzatura per pressoterapia	F			3.500 €	
SPA&Vital	Macchina "Onda d'urto"	F			30.000 €	
SPA&Vital	Diversi e imprevisti SPA&Vital	F			5.000 €	
Totale SPA&Vital					38.500 €	
Parcheggio interrato	Nuovo impianto clima cassa centrale	F			5.000 €	
Parcheggio interrato	Migliore sistema segnalazione posteggi liberi piani B e D	F			10.000 €	
Parcheggio interrato	Nuovo sistema segnalazione posteggi liberi al Comune	F			7.000 €	
Totale parcheggio interrato					22.000 €	
Shop	Diversi piccoli investimenti shop	F			6.000 €	
Shop	Rinnovo illuminazione (LED)	F			6.000 €	
Totale Shop					12.000 €	
Direzione Sanitaria	Monitor Miam	F			12.350 €	
Direzione Sanitaria	Sostituzione generatore vapore per inalazioni	F			5.000 €	
Totale Direzione Sanitaria					17.350 €	
Totale generale					1.614.484 €	



Preisgestaltung Pools & Sauna Ab 1. April 2020

THERME:

	Preis	Wochenende
2 h	15 €	17 €
3 h	17 €	19 €
TAG	23 €	25 €

THERME & SAUNA:

	Preis	Wochenende
2 h	22 €	24 €
3 h	24 €	26 €
TAG	30€	32 €

KINDER ab 4 Jahren bis 14 Jahren (Kinder bis zum vollendeten 3. Lebensjahr haben kostenlos Einlass)

	Preis neu	Wochenende
2 h	11 €	13 €
3 h	12 €	14 €
TAG	15 €	17 €

Fitness, Therme und Sauna	40 €
---------------------------------	------

Achtung: es gibt die Möglichkeit für Stammkunden der 10+3!

Sondertickets:

WINTER:

Beschreibung	Preis neu
Früh- Abendticket (10 Tickets zu 3 h) Mo-Fr 9-12 Uhr und 19-22 Uhr	85 €
Familienticket 3 h (3 Personen, 2 EW+1 K) Mo-Fr	27 €
Familienticket Tageskarte TAG (3 Personen, 2 EW+1K) Mo-Fr	37 €



SOMMER:

Beschreibung	Preis neu
Früh- Abendticket (10 Tickets zu 3 h) 12-15 Uhr und 19-22 Uhr	75 €
Familienticket Tageskarte	37 €
Familienticket 3+1	111 €
Kind extra mit Familienkarte	6 €

SAISONKARTE:

Beschreibung	Preis neu
Saisonkarten Erwachsene	370 €
Saisonkarten Kinder	185 €
Saisonkabine	300 €

Saisonkarten: Vorverkauf von 15. April bis 15. Mai
Garage Sommer Kombiticket: 11 €

Öffnungszeiten

Pools		9.00 – 22.00 Uhr
Pools im Park (nur Sommer ¹):		9.00 – 20.00 Uhr
Sauna:	Mo – Fr	13.00 – 22.00 Uhr
	Sa, So, Feiertage	9.00 – 22.00 Uhr
	Do (Damensauna)	11.00 – 18.00 Uhr
	Do (gemischte Sauna)	18.00 – 22.00 Uhr
Spa & Vital:	Mo – Sa	9.00 – 19.00 Uhr
	So	10.00 – 14.00 Uhr
		15.00 – 19.00 Uhr
Fitness:	Mo – Mi - Fr	9.00 – 22.00 Uhr
	Di- Do	6.30 – 22.00 Uhr
	Sa	9.00 – 13.00 Uhr
		15.00 – 20.00 Uhr
	So und Feiertage	9.00 – 13.00 Uhr
Kinderhort:	Mo – Sa	9.00 – 12.00 Uhr
		15.00 – 18.30 Uhr
Bistro	Mo – So (1.10.-01.04. 9.00 – 19.00)	9.00 – 23.00 Uhr
Shop:	Mo – So	9.00 – 18.30 Uhr

¹ gültig von 15. Mai bis 15. September

Die Therme Meran ist an 365 Tagen im Jahr geöffnet.
Am 24.12.: 9.00 – 13.00 Uhr, am 31.12: 9.00 – 17.00 Uhr.
Vom 6. + 7.12, sowie vom 26.12.2019 – 5.1.2020: 9.00 – 23.00 Uhr.



Im Rahmen der Pools & Special Nights ist die Pools- und Saunalandschaft von November bis März einmal im Monat bis 24.00 Uhr geöffnet (Einlass bis 22.00 Uhr).

Tarife Tiefgarage Therme Meran

Art des Tickets	Preise ab 1. Dezember 2018 in €	Preise ab 1. Dezember 2019 in €
Stundenticket	2,60	2,70
Sonn- und Feiertag	2,60	2,70
Nachtticket ab 20 Uhr bis 7 Uhr	1,60	1,70
Tagesticket	21	22
Bei Veranstaltungen	19	20
1 Woche	80	85
1 Monat Tag & Nacht	180	
1 Monat Nacht	64	64
Jahresticket	1500	1500

- Mitarbeiter gleicher Tarif wie bisher, wurde an Landestarife angepasst (31 Euro/Monat)
- Stundentickets Mitarbeiter idem (100 Stunden 30 Euro)

- Kombiticket Therme und Tageskarten TG (mit Ausnahme Hochsaison): 11 Euro
Partnerbetriebe bis 4000 Zufahrten (Tageskarten): 15 Euro
- Partnerbetriebe ab 4001 Zufahrten (nur für jenen Teil, der 4000 Zufahrten überschreitet)
Tageskarten: 13 Euro

Programma spese e attività 2020

ai sensi dell'articolo 24 dell'atto costitutivo di Terme Merano SpA

e in conformità all'articolo 5 del contratto di prestazione di servizi

1. Descrizione dell'attività di Terme Merano SpA

Terme Merano è un centro di competenza per la salute ed il benessere in Alto Adige e rappresenta da ormai quasi quindici anni un importante punto di attrazione in questo ambito, sia per la popolazione altoatesina che per il turismo complessivo della nostra regione. Dall'apertura delle nuove Terme, non solo Merano ha tratto un considerevole profitto nell'ambito turistico, ma anche l'intera economia del Burgraviato e dell'Alto Adige. L'alto numero di visitatori indica che Terme Merano è divenuta un fattore irrinunciabile per la qualità della vita e per l'offerta turistica nel nostro territorio e che sta acquistando sempre più importanza. Dall'apertura nel dicembre 2005 fino al 31/08/2019 sono stati registrati 5.667.459 visitatori. Diverse cooperazioni con partner turistici contribuiscono ad attrarre clientela da tutta Europa, facendo conoscere Terme Merano e di conseguenza l'Alto Adige e Merano. Nel 2019 Terme Merano è stata la prima società in house della Provincia Autonoma di Bolzano a essere inclusa nell'elenco ANAC.

I settori di attività di Terme Merano sono i seguenti:

- l'apertura e l'utilizzo di fonti termali in provincia di Bolzano e soprattutto di fonti contenenti radon e di fonti minerali nel Burgraviato;
- la creazione, la manutenzione e la gestione di stabilimenti termali e wellness con tutti i settori ad essi collegati (bagni, sauna, medicina, salute, prevenzione, fitness, sport, dietetica, estetica, gastronomia, servizio baby sitter, ecc.); attività di marketing e manifestazioni; ricerca e studi scientifici in ambito termale; formazione di personale specializzato nei settori termale e wellness; vendita al dettaglio di prodotti per ottimizzare la gestione degli stabilimenti termali; a completamento dell'offerta termale, produzione, commercializzazione e vendita di propri prodotti terapeutici e cosmetici, consulenza nutrizionale;
- l'esecuzione di progetti speciali nei settori salute e benessere (ad esempio "Vivere con più leggerezza").

Popolazione locale

Per la popolazione locale Terme Merano è divenuta un centro di prevenzione e benessere a 360 gradi, come si evince dal numero elevato di ospiti fissi di Terme Merano. Singoli, famiglie e persone anziane utilizzano la struttura durante le ben tredici ore quotidiane di apertura. Nel anno 2018 nel settore piscine e sauna Terme Merano ha potuto totalizzare di nuovo circa 390.176 ospiti, dei quali circa la metà sono di provenienza locale. È un numero leggermente inferiore a quello del 2017, dovuto alla parziale chiusura di alcune aree di Terme Merano (per esempio la sauna e le cabine della MySpa) per i lavori di ristrutturazione.

Orari d'apertura

Terme Merano è aperta tutti i giorni dalle 9 alle 22 (eccettuati il 24 e il 31 dicembre) ed offre un servizio per 365 giorni all'anno. Il lungo orario di apertura stabilito per soddisfare le esigenze dei clienti ed offrire loro una serie di servizi comporta tuttavia costi non irrilevanti. La sauna di Terme Merano è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 13 alle ore 22, nei fine settimana dalle ore 9 alle ore 22. Il giovedì, dalle ore 11 alle 18, è il giorno riservato alle donne.

Il centro fitness è aperto nei giorni lavorativi con orario 8-22, alla domenica e nei giorni festivi con orario 9-13, il martedì e il giovedì è aperto già a partire dalle ore 6.30. Il reparto MySpa è aperto tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 19.

Persone anziane e ospiti fissi

I nostri ospiti più anziani gradiscono in particolare i cosiddetti biglietti per nuotatori mattutini, che offrono ad un prezzo conveniente l'ingresso a Terme tra le ore 9 e le ore 12. Anche nel 2020 si dedicherà particolare attenzione affinché i gruppi organizzati (ad esempio il KVV) abbiano il loro momento di benessere e possano visitare Terme Merano con un prezzo d'ingresso contenuto.

Per gli ospiti fissi è riconfermato anche per il 2020 il biglietto "10+3". In questo modo gli ospiti locali che frequentano più assiduamente Terme Merano possono usufruire della struttura ad un prezzo ancora più vantaggioso.

Famiglie

Per le famiglie vi sono offerte speciali: in inverno vengono proposti biglietti per famiglie a prezzi vantaggiosi dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi). In tali occasioni in inverno tre persone pagano 27 euro per 3 ore di Terme e 37 euro per la giornata. Ogni ulteriore bambino paga 6 euro. Nel 2020 queste tariffe resteranno invariate.

Durante l'estate 2020 (validità dal 15 maggio al 15 settembre) vengono nuovamente proposti i biglietti famiglia utilizzabili sia durante i giorni feriali che di domenica e nelle festività, particolarmente apprezzati dagli ospiti locali. Anche il biglietto per famiglie 3+1, che costa 111 euro, viene utilizzato soprattutto dalle famiglie locali e contribuisce a rendere particolarmente interessante il parco delle Terme in estate per le famiglie con bambini piccoli. Anche in questo caso i prezzi resteranno invariati per il 2020, perché le famiglie rappresentano un gruppo target importante per Terme Merano.

Prezzi d'ingresso in generale

In confronto a strutture equivalenti che si trovano all'estero, i prezzi d'ingresso di Terme Merano sono molto contenuti. Ad esempio le Terme tedesche o austriache hanno prezzi d'ingresso che oscillano tra il 30% e il 60% in più rispetto a quelli di Terme Merano. Terme Merano si presenta come centro di servizi pubblico ed intende quindi rivolgersi, attraverso una struttura di prezzi equilibrata, ad un'ampia fascia di popolazione. Nel 2020 i prezzi per i biglietti singoli Terme e Terme & sauna subiranno un lieve adeguamento in considerazione del deciso salto di qualità frutto dell'ampliamento delle zone relax e del settore della sauna esterna. Nel 2020 continueranno a essere proposte offerte convenienti per le famiglie. Anche i biglietti per famiglie e i biglietti multipli subiranno un lieve aumento nel 2020.

Le tariffe d'ingresso e gli orari di apertura sono riportati nell'allegato n. 3 accluso alla presente relazione.

Standard di qualità - Investimenti

Nel 2019 è stata realizzata una nuova pagina internet con focus sullo shop online, che può far registrare un aumento delle vendite. Gli ospiti fissi verranno premiati con un sistema a punti così da incentivare ulteriori acquisti. I primi aumenti del fatturato sono la conferma che il sito è chiaro e ben strutturato e svolge un'efficace funzione di promozione delle vendite.

Terme Merano attribuisce grande importanza al rispetto dei migliori standard possibili, soprattutto per quanto riguarda la sicurezza, l'igiene e l'impiego di prodotti di alta qualità. I fornitori sono perciò soggetti a controlli e valutazioni (nell'ambito della certificazione ISO). In luglio 2019 si è concluso positivamente l'audit di rinnovo per la certificazione ISO (ISO 9001:2015).

Per il mese di novembre 2020 è prevista anche un'altra ristrutturazione: il bagno di vapore Trauttmansdorff deve essere rinnovato perché ormai obsoleto, mentre le altre saune e gli altri bagni di vapore sono già stati tutti ristrutturati negli anni scorsi. Per il reparto MySpa si sta elaborando un concept di partenza basato sull'analisi dello spazio necessario e dello spazio occupato. Per sopraggiunta obsolescenza necessita di essere ristrutturato anche il ristorante self service nell'area Pools & Sauna; i lavori dovrebbero iniziare a gennaio 2020. Assumono un'importanza prioritaria in questo caso il piano per l'esposizione dei piatti e una soluzione per ottimizzare il flusso dei clienti. Il rinnovamento costante (spesso dovuto all'invecchiamento) è molto importante ed è richiesto dai clienti. È un fattore che contribuisce notevolmente al successo di Terme Merano. L'impianto di illuminazione di emergenza sarà completamente sostituito entro il 2019, poiché ormai così obsoleto che i pezzi di ricambio non sono più reperibili in commercio. Il termine dei lavori è previsto per dicembre 2019.

Anche nel settore informatico nel 2020 dovranno essere sostituite diverse apparecchiature ormai datate. Proseguiranno inoltre nel 2020 i lavori di ammodernamento dell'impianto d'illuminazione delle vasche (adozione della tecnologia LED) e di quello dell'intero edificio delle Terme. A lungo termine si avrà così non solo un risparmio sulle spese per l'energia elettrica, ma soprattutto su quelle per la manutenzione, poiché le nuove lampadine avranno una durata molto maggiore.

È inoltre previsto l'ammodernamento della condotta dell'acqua termale dal monte San Vigilio, per il 2020 però solo per la parte relativa alla progettazione. Nel 2019 sono stati sostituiti tutti i contatori dell'acqua. Per ragioni di vetustà necessita di essere sostituita anche la copertura della piscina con acqua salina nel 2020.

Un impegno particolarmente importante è stato l'ampliamento delle zone relax nel 2019, che sono molto importanti per il miglioramento qualitativo della struttura. L'inaugurazione si è svolta ad aprile 2019 con una giornata di porte aperte al pubblico locale. La proposta è stata accolta con grande favore, con un afflusso di oltre 1.000 persone provenienti da Merano e da tutto l'Alto Adige. In segno di ringraziamento tutti i visitatori hanno ricevuto un biglietto gratuito da utilizzare in un momento successivo. La ristrutturazione ha richiesto molto tempo ed è stata una grossa sfida per l'intera gestione delle Terme (chiusura parziale di alcuni reparti, come il centro fitness, la galleria nell'area piscina e nella MySpa), poiché i lavori di ampliamento hanno dovuto essere eseguiti con le normali attività in corso.

Nell'ambito della sicurezza sono state ovviamente rispettate tutte le direttive della legge n. 81/2008 (e successive modifiche come da decreto legislativo del 3 agosto 2009 n. 106). La prova di evacuazione annuale, alla quale partecipano obbligatoriamente tutti i dipendenti delle Terme e dell'azienda incaricata delle pulizie, è programmata per maggio 2020. Due volte all'anno, inoltre, viene eseguito un controllo della sicurezza senza preavviso da parte di un ispettore esterno (responsabile della sicurezza). Gli esiti dei controlli vengono discussi con il personale e possono portare all'attuazione di azioni correttive. Ogni anno, inoltre, si tengono riunioni di coordinamento con la partecipazione dei fornitori in modo da individuare tempestivamente eventuali situazioni a rischio. Per quanto riguarda l'igiene, viene posta estrema attenzione nella scelta di prodotti certificati per la pulizia e la disinfezione, poiché l'area medica, ma anche quella delle piscine, richiede misure specifiche. L'ufficio d'igiene del comprensorio di Merano esegue controlli regolari, i cui esiti sono comunicati al direttore sanitario.

Continuano inoltre a essere eseguiti i controlli sui rischi ambientali congiuntamente alle relative verifiche del Collegio Sindacale (organismo di vigilanza). Tale commissione controlla regolarmente gli audit semestrali. A maggio 2019 l'assemblea dei soci ha nominato il nuovo organismo di vigilanza.

Nel 2020, in collaborazione con l'ufficio d'igiene regionale, è stato inoltre migliorato il progetto "Controlli sistematici HACCP" e sono stati condotti corsi di formazione per i collaboratori. Proseguire nell'implementazione di queste chiare linee guida per il controllo delle acque, che apportano un contributo notevole alla garanzia della qualità di Terme Merano, è una delle priorità per il 2020. Si tratta di un progetto unico nel suo genere in Alto Adige. L'obiettivo era di fornire agli addetti del settore piscine e sauna, attraverso il sistema di garanzia della qualità, uno strumento che consenta non solo di controllare la qualità dell'acqua, ma anche di verificare efficacemente le condizioni igieniche generali. Considerando che svolge varie attività nel campo della disinfezione, è stata coinvolta anche la ditta esterna responsabile delle pulizie. Sono state inoltre svolte attività di addestramento rivolte al personale di Terme Merano, previste anche per il 2020.

2. Descrizione dei progetti e dei piani di investimento, innovazione e sviluppo previsti

La struttura

Per mantenere anche in futuro la propria competitività, Terme Merano deve proseguire il proprio processo di miglioramento continuo. A questo fine devono essere realizzati degli interventi migliorativi sia nella qualità dei servizi che nella struttura stessa. Gli investimenti, che comportano contemporaneamente delle innovazioni, sono contenuti unitamente alle spiegazioni relative ai singoli progetti nell'allegato no. 2. Questi investimenti per sostituzioni e innovazioni, indispensabili per la continuità dell'azienda, possono essere finanziati solo con l'aiuto della Provincia Autonoma di Bolzano.

Miglioramenti ed introduzione di nuove offerte & prodotti

Anche per il 2020 l'obiettivo di Terme Merano è il miglioramento delle offerte e della qualità dei prodotti in modo trasversale a tutti i settori. Di seguito sono elencati i settori più importanti con i relativi cambiamenti ed adeguamenti previsti:

Inalazioni

Il settore inalazioni copre la parte prettamente medica di Terme Merano. L'acqua termale di monte San Vigilio, contenente radon, viene impiegata oltre che per le inalazioni anche per i bagni al radon. Le visite mediche eseguite dal direttore sanitario dott. Salvatore Lo Cunsolo completano l'offerta. Nel 2019/2020, in collaborazione con l'ospedale di Merano e con l'università di Milano, saranno condotti altri due studi scientifici sulle inalazioni. Uno è teso a dimostrare l'efficacia dell'acqua termale nello scioglimento del biofilm (pellicola protettiva) dei batteri, mentre l'altro esaminerà la frequenza delle ricadute dopo una cura antibiotica associata a una successiva terapia inalatoria. I risultati saranno presentati alla comunità medica alla fine del 2020 nel corso di un congresso. In questo modo, grazie a Terme Merano, la zona di Merano e dintorni vedrà aumentare ulteriormente il proprio livello di competenza in ambito sanitario. Diversi studi hanno già comprovato l'efficacia terapeutica delle inalazioni per il trattamento di varie patologie respiratorie, difficili da trattare altrimenti con i metodi convenzionali.

È previsto anche un rinnovamento graduale delle condutture idriche storiche che portano l'acqua termale dal monte San Vigilio a Terme Merano, al fine di poter garantire anche in futuro l'approvvigionamento di questo reparto così importante per Terme Merano. Per il 2020 è prevista la pubblicazione del bando di gara per la progettazione dell'intera condotta. La sostituzione delle prime sezioni dovrebbe poi avvenire nel 2021. Si punta anche a un uso intensificato dell'acqua termale nelle diverse vasche.

Pools & Sauna

La strategia di successo, che ha finora offerto ai nostri clienti un rapporto qualità-prezzo conveniente in confronto alla concorrenza nazionale ed anche internazionale, prosegue pure per il 2020. Attualmente l'offerta comprende tra l'altro:

- Tariffe convenienti per gli ospiti fissi (carte valore, biglietti bonus)
- Special Nights durante i mesi invernali (apertura fino alle ore 24.00) con un nuovo programma
- Animazione e feste per bambini per le famiglie in estate
- Biglietti a prezzi convenienti per le famiglie e giornate a loro dedicate in estate e in inverno
- Biglietti speciali per gli studenti
- Biglietti multipli per l'estate e l'inverno (10+3)
- Collaborazione con le aziende partner, i tour operator e le catene alimentari

Nel 2018 nel complesso 390.176 visitatori hanno utilizzato l'offerta di piscine e saune, ovvero in media 1.068 ospiti al giorno hanno visitato Terme Merano. Le giornate di punta nel 2018 sono state in estate il 16 agosto con 2.526 ingressi ed in inverno il 30 dicembre con 2.610 ingressi.

L'obiettivo per il 2020 non si limita al mantenimento o all'aumento del numero di visitatori raggiunto, ma punta innanzitutto all'innalzamento degli standard qualitativi, in considerazione del fatto che il puro orientamento su obiettivi quantitativi alla lunga non consolida i risultati. Il posizionamento dell'Alto



Adige punta in modo sempre più determinato al turismo di qualità, una meta a cui dovrà mirare anche Terme Merano.

Gastronomia

Finora il 2019 è stato un buon anno dal punto di vista del turismo. Il settore rappresenta per i visitatori di Terme Merano un servizio imprescindibile. Riducendo l'orario di apertura si potrebbero effettivamente risparmiare dei costi in questo settore, ma ciò porterebbe ad una notevole diminuzione della qualità dei servizi e ad una perdita d'immagine.

Anche il nuovo allestimento delle "Kugln" nella Piazza Terme durante l'Avvento rimarrà un'attrazione importante per Merano e dintorni. Merano punta sempre più sugli ospiti invernali e Terme Merano con la sua poliedrica offerta è diventata un'infrastruttura fondamentale, il cui contributo incide positivamente anche sulle aperture degli alberghi durante l'inverno. Per il 2020, causa invecchiamento, è prevista la ristrutturazione del self service.

MySpa

Fin dall'apertura di Terme Merano, questo reparto si è specializzato in un'offerta che integra nelle sue proposte di benessere i prodotti del territorio, quali uva, fieno e miele, facendo sistema con il made in Alto Adige. Un crescente apprezzamento viene riscosso dall'offerta di massaggi terapeutici. Di grande importanza per il settore spa sarebbe la ristrutturazione di alcune cabine, che hanno urgente necessità di un risanamento. Per questo nell'estate 2020 sarà realizzato un concept che fornirà le linee guida architettoniche per i prossimi anni. Attualmente è in corso l'analisi degli spazi necessari.

Le offerte per le coppie rappresentano ormai da anni un trend di cui Terme Merano deve tenere conto. Nel mese di dicembre 2017 è stata presentata la nuova linea cosmetica di Terme Merano (linea cosmetica certificata biologica e altoatesina), con un ampliamento della scelta delle materie prime dalla mela ad altri prodotti, come il marmo di Lasa, l'olivello spinoso venostano e la stella alpina. Qui Terme Merano ha recentemente creato una unique selling proposition, con "made in Alto Adige" che sta diventando sempre più un marchio di Terme Merano. Grazie alle nuove pool suite la MySpa è in grado di soddisfare in maniera ancora più mirata la domanda di servizi di qualità, poiché questa sarà la tendenza del futuro in tutti i reparti di Terme Merano, sia per gli ospiti stranieri sia per quelli locali.

Anche per il 2020 è prevista l'introduzione di una nuova offerta: la consulenza nutrizionale. La pianificazione è attualmente in corso e il servizio dovrebbe essere attivato in fase sperimentale già entro il 2019.

Centro fitness

Il centro fitness completa l'offerta benessere di Terme Merano; la combinazione tra corsi, attrezzi di allenamento classici e offerte fitness in acqua rappresenta una offerta pressoché senza eguali in questo settore. Sono oltre 1.000 i clienti, per lo più locali, che frequentano regolarmente il centro fitness.

Shop

Così come il Bistro, anche il negozio delle Terme fornisce delle importanti prestazioni complementari per il settore piscine e sauna, che vanno dal noleggio di asciugamani ed accappatoi alla vendita di



giornali, fino a quella di articoli da bagno. Il negozio è andato affermandosi nel corso degli anni per il suo posizionamento specifico nella moda esclusiva per la piscina ed il fitness.

Spazio bimbi

Nello spazio bimbi di Terme Merano, i piccoli ospiti vengono seguiti in modo professionale. Un aspetto che riveste una particolare importanza per mamme e papà che altrimenti non saprebbero a chi affidare i propri piccini e non potrebbero quindi essere ospiti di Terme Merano. Lo spazio bimbi è particolarmente apprezzato dagli ospiti del centro fitness e del reparto Spa. Diverse iniziative nel parco nei mesi estivi hanno riscosso finora un grande successo e verranno proseguite anche nel 2020.

Parcheggio pubblico

Il parcheggio di Terme Merano è stato concepito in primo luogo per i clienti di Terme Merano. Grazie alla sua posizione centrale è divenuto anche un importante parcheggio nel centro di Merano, e riveste una vitale importanza per l'intera città. Per il 2020 è atteso ancora un ulteriore aumento del fatturato anche se la nuova circonvallazione nord-occidentale di Merano porta il traffico automobilistico nella parte della città al di là del Passirio. Per quanto riguarda gli investimenti, nel 2019 è già stato fatto molto: entro la fine dell'anno le aziende partner potranno inserire direttamente i numeri di targa, offrendo così al cliente ancora più qualità e comodità. Saranno potenziati anche i tabelloni elettronici e alla fine del 2019 sarà rinnovato il software delle casse automatiche.

È stata introdotta l'esenzione dal pagamento del parcheggio per i membri delle forze dell'ordine, come vigili del fuoco, polizia, veicoli di soccorso in servizio e per i lavoratori/fornitori impegnati in prestazioni di servizi o consegne. Un'ulteriore esenzione è stata prevista per i portatori di handicap, previa esibizione della tessera di invalidità e durante gli orari di apertura dell'impianto termale.

Cooperazioni esterne

I Partner

Terme Merano rappresenta un importante punto di attrazione per il turismo. A livello mondiale si è affermato un trend positivo nei confronti di vacanze che combinano salute, benessere e prevenzione. Da gennaio a luglio 2019 Merano ha registrato una crescita dei pernottamenti pari al 3,4% (581.719 rispetto ai 575.483 del 2018). La durata media dei soggiorni è scesa da 3,5 giorni a 3,3 giorni. Ciò è in linea con il trend internazionale e comporta ovviamente anche un maggior volume di traffico in città e nei dintorni.

Anche nel 2019 Terme Merano ha concluso con le sue 154 aziende partner (dall'agriturismo all'hotel 4 stelle Superior) un accordo che permette di inserire Terme Merano come un punto di forza nei loro pacchetti; possibilità che viene utilizzata volentieri dalle aziende partner. Terme Merano è un elemento strategico nell'affermazione dell'area vacanze Merano e dintorni come destinazione per tutto l'anno. Per il 2020 verranno nuovamente realizzati dei pacchetti con i partner, le catene alimentari e i tour operator che, al di fuori dei periodi di alta stagione, consentiranno di offrire agli ospiti delle alternative interessanti rispetto alle tradizionali vacanze estive o invernali. Si sta attualmente lavorando a un nuovo concept per le aziende partner.

Altre collaborazioni sono in atto con il comprensorio sciistico Merano 2000 e con i Giardini di Castel Trauttmansdorff, con cui Terme Merano ha già sviluppato un biglietto combinato. Questo offre agli



ospiti non solo una possibilità interessante di trascorrere un'intera giornata nell'area vacanze Merano e dintorni, ma mostra anche gli effetti positivi dell'unione di strutture importanti del Burgraviato. A partire da questa iniziativa si sono già sviluppati ulteriori progetti di dimensioni più contenute.

Numerosi sono stati gli eventi realizzati in Piazza Terme nel 2019: dal Concerto dell'amicizia alle trasmissioni video dell'azienda di soggiorno di Merano o nell'ambito del Südtirol Festival Merano (trasmissione di un concerto live nello stabilimento termale) fino ai grandi eventi, da Seiler & Speer a BossHoss.

Sostenibilità

Per il 2020 è prevista l'attuazione di un piano per la sostenibilità, con inizio a ottobre 2019. L'obiettivo è quello di effettuare un esame approfondito di Terme Merano in tutti i suoi reparti e, in collaborazione con i fornitori, gli stakeholder e i vari partner, attuare una gestione sostenibile ed ecologica. Rientrano nelle azioni per la sostenibilità anche la scelta delle materie prime e dei prodotti di consumo, nonché le decisioni in ambito energetico e la scelta dei fornitori (con Ecolabel, per esempio).

Target speciali

Terme Merano è provvista di speciali attrezzature destinate agli ospiti disabili, finalizzate ad offrire il maggior confort possibile durante la loro permanenza alle terme. Il reparto spogliatoi di Terme Merano è stato attrezzato con cabine per esigenze particolari. In collaborazione con Terme Merano la cooperativa Independent L. "Alto Adige per tutti" ha condotto un esame dettagliato dell'accessibilità della struttura per gli ospiti con esigenze speciali, assegnando a Terme Merano un'ottima valutazione (v. sito internet Terme Merano). In caso di eventuali ristrutturazioni Terme Merano SpA sentirà l'opinione di questa organizzazione, in modo che gli investimenti tengano conto anche delle necessità delle persone disabili. Nel mese di settembre 2019 è stato condotto un altro esame, del cui esito riferiremo nella prossima relazione sull'attività svolta, poiché al momento non è ancora disponibile.

Ricavi attesi (Budget 2020)

Ricavi suddivisi per settori	in €
Pools & Sauna	5.250.541,00
MySpa	647.393,00
Centro fitness	528.916,39
Fisioterapia	43.400,00
Settore medico (compreso il progetto "Vivere con più leggerezza")	121.311,48
Gastronomia	2.347.445,00

Shop	465.000,00
Garage	2.377.900,00
Ricavi complessivi dai vari settori	11.781.906,87
Altri proventi	93.967,21
Ricavi complessivi dai vari settori	11.875.874,08

3. Attività di marketing e manifestazioni

Marketing

Anche per il futuro, Terme Merano dovrà essere commercializzata in modo effettivo ed efficace. La pubblicizzazione viene effettuata non solo sul territorio, ma soprattutto nei Paesi rilevanti per l'Alto Adige dal punto di vista turistico.

Le priorità per il 2020 sono da una parte l'ulteriore sviluppo del sito internet con lo shop online di Terme Merano e dall'altra il potenziamento dei social media. Alla fine del 2019 sarà quindi attuato un nuovo concept relativo alla valenza dei vari social media e al coinvolgimento di Terme Merano in questo settore.

Nel 2020 è in programma un servizio fotografico dei nuovi spazi, compreso il parco, anch'esso interessato da alcune novità nel 2018/19 (relax lounge). Un altro obiettivo importante per il 2020 è continuare a sviluppare il programma di fidelizzazione della clientela già in uso, anche se per il momento solo nella MySpa e in via sperimentale. L'obiettivo è premiare gli ospiti delle Terme Merano per la loro fedeltà. Ciò sarà reso possibile dal rinnovamento del software. Per un concept professionale il supporto software è indispensabile. Per quanto riguarda il marketing per il 2020 sarà sviluppato un piano strategico triennale.

Terme Merano gode di grande stima e apprezzamento tra i giornalisti di viaggi e vacanze. Ogni anno sono circa 100-150 i contatti e le visite aventi per oggetto l'Alto Adige e le sue terme, che vengono poi presentati come destinazione turistica nei servizi giornalistici che ne conseguono.

Nel primo semestre del 2019 Terme Merano ha ricevuto la visita di 60 giornalisti (51 nell'anno precedente) di riviste e quotidiani quali Natural Style, F, Starbene, Il Sole 24 Ore, Corriere della Sera ecc. I servizi che vengono pubblicati sugli organi di informazione a seguito di questi contatti generano un effetto positivo, facendo conoscere l'Alto Adige come meta di viaggio ai potenziali ospiti in tutto il mondo.

Alla data del 22 settembre 2019 lo shop online aveva realizzato un fatturato di 176.030 euro e nello stesso periodo gli accessi al sito web (dati puliti Google Analytics) sono stati 220.527 (195.599 nell'anno precedente). Per il 2020 sono previste alcune rifiniture per il nuovo sito internet.



In collaborazione con IDM Südtirol - Alto Adige, Unità Ovest, nel 2020 uscirà di nuovo il "Merano Magazine", la rivista fondata da Terme Merano quattordici anni fa.

Manifestazioni

Nel 2020 Terme Merano realizzerà soprattutto progetti e manifestazioni nel settore della salute. Una particolare iniziativa in questo ambito è il progetto "Vivere con più leggerezza", che ha l'obiettivo di aiutare adulti e bambini fortemente sovrappeso a dimagrire durevolmente ed in maniera sana. Il progetto, che nel 2020 sarà alla sua dodicesima edizione, è diventato nel frattempo un punto fisso nel programma di Terme Merano. Nel 2020 diventerà uno dei progetti principali di Terme Merano nell'ambito della salute e verrà organizzato in cooperazione con medici, psicologhe e terapisti alimentari.

Per la gioia degli appassionati della sauna le Special Nights ritornano anche nel 2020: in inverno, per diverse sere gli ospiti potranno utilizzare le piscine e le saune fino a mezzanotte. Ci saranno inoltre speciali "Aufgüsse" (getti di vapore aromatizzati), nonché offerte nel settore gastronomia con proiezioni cinematografiche nel settore piscine. Nel programma del 2020 sono inclusi tra l'altro proiezioni cinematografiche e la riproduzione di musical su un grande schermo, che potranno essere seguiti direttamente dalle piscine.

Il palco fisso in Piazza Terme è stato messo a frutto durante i mesi estivi. Scopo dell'iniziativa è sia migliorare il fatturato della ristorazione, sia ottenere ulteriore risonanza pubblicitaria e trasmettere un'immagine positiva delle terme nel loro complesso.

Nei mesi estivi sono previste iniziative rivolte ai bambini nel parco delle Terme, accolte con grande favore soprattutto dalle famiglie altoatesine. In primo piano ci sono il bricolage creativo ed i giochi creativi. Le relative iniziative sono state già descritte al punto "Miglioramento ed introduzione di nuove offerte & prodotti".

Nell'estate del 2020 i bambini del Südtiroler Kinderdorf e i loro assistenti trascorreranno ancora una volta una giornata a Terme Merano, per dare ai piccoli ospiti la possibilità di trascorrere una giornata diversa. Di Terme Merano saranno ospiti anche i bambini dell'Opera Serafica di Merano.

Anche per il 2020 è prevista la realizzazione della pista di pattinaggio nell'ambito di Natale a Merano, che verrà organizzata direttamente da Terme Merano. Per l'occasione si sfrutterà la nuova area cucina e mescita, che è stata dotata di una "terrazza sul tetto".

Sono programmati inoltre eventi come la partenza della mezza maratona Merano-Lagundo da Piazza Terme, concerti di varie scuole di musica, iniziative nell'ambito del Jazz Festival Alto Adige, di Asfaltart e molto altro ancora. Anche la Merano Citroen Classic sarà nuovamente ospite in Piazza Terme.

4. Attività nell'ambito della ricerca e degli studi scientifici nel settore termale

Studi scientifici sulle cure inalatorie con l'acqua termale

La commissione scientifica di Terme Merano ha come scopo la consulenza alle Terme nel settore medico e l'avvio di importanti progetti di ricerca. Di questa commissione specialistica, rinnovata nell'autunno 2016, fanno parte esperti di livello internazionale, quali il prof. Desiderio Passali, presidente della Federazione Internazionale delle Società di Otorinolaringoiatria (IFOS), il prof. Ralph Mösges dell'Università di Colonia, il prof. Roberto Mattina dell'Università di Milano, dipartimento di microbiologia, e il dott. Roberto Magnato, primario del reparto otorinolaringoiatria dell'Ospedale di Merano.

5. Attività nell'ambito dell'amministrazione interna

L'8 ottobre 2010, grazie ad una variazione dello statuto, è avvenuta la trasformazione di Terme Merano SpA in una società *in house* della Provincia Autonoma di Bolzano. Collegate a questa operazione ci sono una serie di nuove disposizioni in ambito amministrativo. In base all'art. 24 dello statuto societario i programmi annuali riguardanti costi ed attività di Terme Merano SpA devono ad esempio essere approvati dalla Provincia Autonoma di Bolzano. Deve anche essere stilato un elenco delle decisioni prese dal Consiglio di amministrazione e vanno trasmesse relazioni periodiche sulla gestione della società.

Inoltre devono essere osservate tutte le leggi e le disposizioni specifiche. A causa del nuovo vasto ordinamento burocratico e giuridico (ad esempio l'emissione di bandi, l'osservanza delle disposizioni per la tracciabilità dei flussi finanziari, la trasmissione di dati all'Osservatorio lavori pubblici AVCP-Autorità di vigilanza sui contratti pubblici), l'impiego di tempo e personale nel settore amministrativo aumenterà in maniera significativa. Per questo ad agosto 2019 si è resa necessaria l'assunzione di una nuova impiegata che si occupa di richiedere le offerte ed elaborare gli ordini.

Nel 2020 dovranno essere nuovamente redatti il piano triennale di prevenzione della corruzione e quello relativo alle norme in materia di trasparenza. Il sito internet di Terme Merano è conforme alle norme del decreto sulla trasparenza e l'integrità e adempie agli obblighi di pubblicazione delle informazioni. Per giugno 2020 è inoltre prevista la prosecuzione della certificazione a norma ISO 9001:2018. La gestione e la preparazione dei documenti relativi a tali norme amministrative assorbono una quota notevole del tempo lavoro dell'amministrazione e della direzione, a fronte del medesimo personale impiegato.

Anche nell'ambito dei rischi ambientali è stato eseguito un audit e sono stati presi provvedimenti per l'ottimizzazione dei controlli.

Per quanto riguarda i consumi energetici, sono state adottate misure per il recepimento del decreto legislativo 102 del 2014, in particolare attività di controllo per la razionalizzazione dei consumi, compresa l'esecuzione di un audit energetico.

Oltre alle succitate attività, l'obiettivo di Terme Merano SpA per l'anno 2020 è di trasmettere ai responsabili di settore i dati per una veloce valutazione della situazione economica e del rispetto del



budget dei ricavi e dei costi, attraverso una rapida messa a disposizione mensile del calcolo dei margini contributivi per centri di profitto selezionati. Nel far questo, è importante che l'efficienza con cui Terme Merano ha finora lavorato non diminuisca a causa delle disposizioni burocratiche e che si mantenga il livello motivazionale dei collaboratori.

6. Piano economico-finanziario con i costi e le spese complessivi collegati alla prestazione di servizi

Per il 2020 si prevede un ulteriore aumento del fatturato: sono stati messi nel budget ricavi complessivi di 11,875 milioni di euro (2018: 11,608 milioni di euro). Per conseguire questo risultato non solo il settore operativo delle Terme Merano deve funzionare in maniera ottimale, ma anche le condizioni meteorologiche devono essere favorevoli, visto la loro notevole influenza soprattutto nei mesi estivi, quelli che registrano un maggior fatturato. In base al budget 2020 i costi di produzione (inclusi i costi del personale, senza ammortamenti) si aggireranno attorno ai 10,821 milioni di euro (10,53 milioni nell'anno precedente). Tali costi riaffluiscono in gran parte nell'economia altoatesina. Il valore aggiunto indiretto è da ritenersi di gran lunga più elevato. Per l'anno 2020 gli ammortamenti si attestano intorno a 2,889 milioni di euro (2,735 milioni di euro nell'anno precedente).

Piano economico e finanziario

Il piano economico, presentato come budget 2020 e il calcolo del fabbisogno finanziario, viene unito al presente programma delle attività come allegato no. 1.

Costi e spese

Le cifre esatte delle principali strutture di costo sono elencate nell'allegato no. 1. Di seguito alcune spiegazioni integrative:

Costo del personale

Sotto questa voce sono contenuti i costi complessivi per il personale di Terme Merano SpA, incluso il compenso per i membri del Consiglio di amministrazione e del Collegio sindacale. Tra i costi diretti di Terme Merano vanno citati in primo luogo i costi per il personale, dato che Terme Merano come azienda di servizi ha per loro natura un impiego di personale piuttosto elevato. Terme Merano impiega attualmente circa 100 dipendenti (al 31/12/2018 erano 111). Nel 2020 l'organico aumenterà leggermente in seguito all'assunzione della nuova impiegata nell'ufficio ordini e al potenziamento del personale addetto alle casse e all'area area sauna (per la presenza delle nuove aree relax). La maggioranza di questi collaboratori e collaboratrici proviene dall'Alto Adige. In questo modo Terme Merano non solo costituisce un'entrata sicura per molte famiglie altoatesine, bensì porta all'economia complessiva del territorio un notevole valore aggiunto. Proseguono le trattative con i sindacati riguardo ad un contratto integrativo, nonché gli sforzi intrapresi già da anni per un contenimento delle ore straordinarie e delle ferie residue. I costi per il personale ammontano per il 2020 a circa 4,708 milioni



di euro e quindi sono di circa 90.000 euro (1,9%) superiori rispetto al budget 2019. Per il 2020 la dotazione organica, che viene presentata ogni anno alla Provincia, resterà invariata.

Costi di produzione

Per il 2020 Terme Merano prevede costi di produzione per un ammontare di 10,821 milioni di euro (inclusi i costi per il personale, senza ammortamenti), con un aumento di 2,75% rispetto all'anno precedente. Ciò è legato soprattutto ai crescenti costi per l'energia e la manutenzione, ma anche per le pulizie (in parte dovuti alle nuove zone relax e all'ampliamento della sauna); anche il bando di gara per il servizio di assistenza bagnanti, per il quale è stata presentata una sola offerta da un unico offerente, ha comportato maggiori costi.

L'importo relativo ai costi per il personale rifluisce direttamente nell'economia altoatesina e contribuisce al benessere della nostra terra. La maggioranza dei fornitori proviene dalla regione, promuovendo così lo sviluppo regionale, mentre la brevità dei percorsi rappresenta un contributo a favore dell'ambiente.

Costi per l'energia

Una voce di spesa elevata è rappresentata per Terme Merano dall'energia. Nonostante un impianto tecnico al massimo della resa e l'applicazione di numerose misure tecniche in ambito energetico, negli anni scorsi i costi per l'energia ammontavano al 9% circa dei ricavi. Per il 2020, a causa dei previsti aumenti di prezzo, il costo per l'energia è stimato in circa 1.197.000 euro. Si tratta di un aumento notevole dei costi per l'energia, sia per quanto riguarda il prezzo nominale, sia per via del maggior consumo, dovuto soprattutto alle nuove zone relax e alle nuove superfici d'acqua. Vale inoltre la pena di notare che il prezzo unitario dell'energia è sensibilmente più alto in Italia piuttosto che, per esempio, in Germania. Il reparto tecnico lavora continuamente per migliorare il servizio e monitora il sistema energetico. Per il 2020 è prevista la realizzazione di un impianto fotovoltaico e di un sistema di recupero del calore.

Costi di manutenzione

Per soddisfare le aspettative degli ospiti e garantire loro delle Terme sempre curate ed efficienti, vanno assolutamente previste spese adeguate per riparazioni e manutenzione. A causa degli orari di apertura prolungati e dell'alto numero di visitatori, l'edificio, gli impianti e le strutture sono sottoposti ad una considerevole usura. I costi di manutenzione sono perciò previsti pari a circa 666.000 euro.

Costi per le pulizie

I costi per le pulizie rappresentano un'altra voce importante nel budget di Terme Merano; è attesa per la fine di settembre l'aggiudicazione dell'incarico a conclusione della gara d'appalto. Il prezzo del servizio di pulizia sarà nettamente più alto rispetto all'anno precedente, anche a causa dell'ampliamento della superficie di Terme Merano (circa 1.000 m² in più solo per le zone relax, ai quali si aggiunge la maggiore estensione dell'area della sauna esterna).

Terme Merano attribuisce un grande valore agli ambienti impeccabili ed in effetti la pulizia di Terme Merano viene lodata da molti visitatori. Anche se gran parte dei lavori di pulizia viene eseguita da ditte esterne, Terme Merano impiega pure proprio personale addetto. L'ammontare totale dei costi delle pulizie (escluso il personale proprio) per il 2020 è stimato in circa 547.000 euro.



Servizi vari

Ne fanno parte tutte le attività che Terme Merano non può o non vuole eseguire con personale proprio, sia per motivi di costo che di efficienza. Tra queste figurano il servizio di assistenza bagnanti in estate (per il quale va messo in preventivo un costo nettamente superiore in funzione della gara d'appalto), la gestione dello spazio bimbi, il lavaggio della biancheria dei reparti MySpa, Pools & Sauna e Gastronomia, il servizio di sorveglianza, la cura e la manutenzione del parco delle Terme e altro. Nel 2020 questa voce di spesa avrà un'incidenza di circa 854.000 euro, attestandosi così sopra al livello previsto dal budget 2019.

Costi di marketing

Le misure nel settore marketing per l'anno 2020 sono state già dettagliatamente descritte. Per il 2020 è stata preventivata per questo settore una spesa di circa 578.000 euro (incluso il budget per i paesi esteri e per il resto dell'Italia), che è leggermente inferiore al valore stimato nel bilancio preventivo dell'anno precedente.

Avv. Stefan Thurin

Presidente di Terme Merano SpA

Merano, 26 settembre 2019

Allegati:

Allegato No.1: budget di Terme Merano SpA 2020 incluso calcolo del fabbisogno finanziario

Allegato No.2: piano investimenti di Terme Merano SpA 2020

Allegato No.3: prezzi e orari di apertura 2020

Budget THERME MERAN AG 2020

Budget 2020

Ricavi per prestazioni	9.004.462
Ricavi per vendite	2.777.445
Altri Ricavi	93.967
Totale ricavi	11.875.874
Aquisto materiale	-940.964
Prestazioni di terzi	-25.000
Costo del personale	-4.708.358
Materiali Sussidiari e di Consumo	-241.655
Energia	-1.197.331
Acqua	-47.868
Rifiuti	-107.589
Riparazioni e manutenzioni	-666.429
Pulizie	-547.024
Assicurazioni	-176.161
Prestazioni e servizi vari	-854.481
Posta/Telefono/Fax/Internet	-23.363
Consulenze	-136.262
Tasse e imposte	-225.473
Altri costi amministrativi	-212.746
PR, Pubblicità e Fiere	-577.600
Spese Viaggio	-15.000
Locazione, Noleggio e Leasing	-117.375
Totale costi operativi	-10.820.679
Risultato operativo	1.055.195
Ammortamenti	-2.889.000
Contratti di servizio al netto dell'IVA (1,5 mio. lordi)	1.229.508
+/- Risultato finanziario	-64.800
+/- Risultato straordinario	100.000
Risultato Netto I	-569.097
Imposte sul reddito/IRAP	-19.164
Risultato Netto II	-588.261

Budget investimenti 2020

Reparti	Investimento	L-S-F	Programma	Realizzazione	Budget	Note
Terme generale	Progettazione della ristrutturazione condotta acqua termale S. Vigilio	S	FS 2019		205.920 €	
Terme generale	Sostituzione videocamere	F			10.000 €	
Terme generale	Diversi piccoli investimenti/imprevisti Terme generale	F			100.000 €	
Terme generale	Progettazione per la sostituzione dei sistemi di gestione impianti	S	FS 2019		50.000 €	
Terme generale	Sostituzione vetrate	F	FS 2019		52.000 €	
Terme generale	Nuovo impianto antilegionella	F			5.000 €	
Totale Terme generale					422.920 €	
Cassa	Ristrutturazione cassa principale	F	FS 2019		100.000 €	
Cassa	CashIn-CashOut-System	F	FS 2019		75.000 €	
Totale Cassa					175.000 €	
EDP	Allargamento/adeguamento di storage e server farm	F			35.000 €	
EDP	Sostituzione di hardware/acquisto di software	F			25.000 €	
Totale EDP					60.000 €	
Pools & Sauna	Nuovi mobili per sala bagnanti	F	FS 2019		50.000 €	
Pools & Sauna	25/30 ombrelloni	F			3.000 €	
Pools & Sauna	200 lettini per il parco	F			20.000 €	
Pools & Sauna	Copertura piscina salina	F	FS 2019		60.000 €	
Pools & Sauna	Info stagno tartarughe	F			7.000 €	
Pools & Sauna	Acquisto elementi di illuminazione per sala bagnanti	F	FS 2019		80.000 €	
Totale Pools & Sauna					220.000 €	
Parco Terme	Porter - veicolo elettrico	F			30.000 €	
Parco Terme	Tagliaerba Honda	F			1.500 €	
Parco Terme	Decespugliatore elettrico	F			2.166 €	
Totale Parco Terme					33.666 €	
Fitness	Diversi piccoli investimenti fitness	F			10.000 €	
Fitness	Lavagna digitale	F			2.000 €	
Totale Fitness					12.000 €	
Gastronomia	Software casse, stampanti fiscali, stampanti buoni, Orderman ecc.	F			7.000 €	
Gastronomia	Lavori di ristrutturazione del Self Service	L	L 2019		193.641 €	
Gastronomia	Fornitura arredi per ristrutturazione Self Service	F	FS 2019		215.407 €	
Gastronomia	Diversi piccoli investimenti gastronomia	F			50.000 €	
Gastronomia	Sedie terrazza Bistro	F	FS 2019		45.000 €	
Gastronomia	Vela anti-sole per terrazza Bistro	F	FS 2019		90.000 €	
Totale Gastronomia					601.048 €	
SPA&Vital	Attrezzatura per pressoterapia	F			3.500 €	
SPA&Vital	Macchina "Onda d'urto"	F			30.000 €	
SPA&Vital	Diversi e imprevisti SPA&Vital	F			5.000 €	
Totale SPA&Vital					38.500 €	
Parcheggio interrato	Nuovo impianto clima cassa centrale	F			5.000 €	
Parcheggio interrato	Miglior sistema segnalazione posteggi liberi piani B e D	F			10.000 €	
Parcheggio interrato	Nuovo sistema segnalazione posteggi liberi al Comune	F			7.000 €	
Totale parcheggio interrato					22.000 €	
Shop	Diversi piccoli investimenti shop	F			6.000 €	
Shop	Rinnovo illuminazione (LED)	F			6.000 €	
Totale Shop					12.000 €	
Direzione Sanitaria	Monitore Miam	F			12.350 €	
Direzione Sanitaria	Sostituzione generatore vapore per inalazioni	F			5.000 €	
Totale Direzione Sanitaria					17.350 €	
Totale generale					1.614.484 €	

Prezzi Pools & Sauna Dal 1° aprile 2020

TERME:

	Prezzo	Weekend
2 h	15 €	17 €
3 h	17 €	19 €
giornaliero	23 €	25 €

TERME & SAUNA:

	Prezzo	Weekend
2 h	22 €	24 €
3 h	24 €	26 €
giornaliero	30€	32 €

BAMBINI da 4 a 14 anni (ingresso gratuito per i bambini d'età inferiore a 4 anni)

	Nuovi prezzi	Weekend
2 h	11 €	13 €
3 h	12 €	14 €
giornaliero	15 €	17 €

Fitness, Terme e Sauna	40 €
------------------------------	------

Attenzione: possibilità per clienti fissi del biglietto 10+3!

Tickets speciali:

INVERNO:

descrizione	Prezzo nuovo
Biglietto mattutino e serale (10 biglietti à 3 h) LU-VR 9-12 ore e 19-22 ore	85 €
Biglietto famiglia 3 h (3 persone, 2 adulti +1 bambino) LU-VR	27 €
Biglietto famiglia giornaliero (3 persone, 2 adulti +1 bambino) LU-VR	37 €

SOMMER:

Descrizione	Nuovo prezzo
Biglietto mattutino e serale (10 biglietti à 3 h) 12-15 ore e 19-22 ore	75 €
Biglietto famiglia giornaliero	37 €
Biglietto famiglia 3+1	111 €
Bambino extra con biglietto famiglia	6 €

STAGIONALE:

Descrizione	Nuovo prezzo
Stagionale adulti	370 €
Stagionale bambini	185 €
Cabina stagionale	300 €

Stagionale: prevendita dal 15 aprile al 15 maggio

Garage biglietto combinato estate: 11 €

Orari d'apertura

Pools		9.00 – 22.00
Pools nel parco (solo estate ¹)		9.00 – 20.00
Sauna	Lu – Vr	13.00 – 22.00
	Sa, Do, festivi	9.00 – 22.00
	Gi (giornata signore)	11.00 – 18.00
	Gi (sauna mista)	18.00 – 22.00
Spa & Vital	Lu – Sa	9.00 – 19.00
	Do	10.00 – 14.00
		15.00 – 19.00
Fitness	Lu – Me – Vr	9.00 – 22.00
	Ma- Gi	6.30 – 22.00
	Sa	9.00 – 13.00
		15.00 – 20.00
	Do e festivi	9.00 – 13.00
Spazio Bimbi	Lu – Sa	9.00 – 12.00
		15.00 – 18.30
Bistro	Lu – Do (1.10.-01.04. 9.00 – 19.00)	9.00 – 23.00
Shop	Lu – Do	9.00 – 18.30

¹ valido dal 15 maggio al 15 settembre

Terme Merano sono aperte 365 giorni all'anno.

24.12.: 9.00 – 13.00, 31.12.: 9.00 – 17.00.

6. + 7.12. e 26.12.2019 – 5.1.2020: 9.00 – 23.00.

Nell'ambito di Pools & Sauna Special Nights da novembre a marzo i reparti Pools e Sauna sono aperti una volta al mese fino alle ore 24.00 (ultimo accesso entro ore 22.00).

Tariffario garage sotterraneo di Terme Merano

Tipo di biglietto	Prezzi dal 1° dicembre 2018 in €	Prezzi dal 1° dicembre 2019 in €
Biglietto a ore	2,60	2,70
Domenica e festivi	2,60	2,70
Notturmo dalle ore 20 alle ore 7	1,60	1,70
Giornaliero	21	22
Manifestazioni	19	20
1 settimana	80	85
1 mese giorno e notte	180	180
1 mese notte	64	64
Biglietto annuale	1500	1500

- Il prezzo per i collaboratori rimane invariato, è stato aggiornato alle tariffe provinciali (31 Euro/mese).
- Idem per il biglietto a ore per i collaboratori (100 ore 30 Euro).
- Biglietto combinato Terme e biglietto giornaliero TG (ad eccezione stagione alta): 11 Euro
- Hotel Partner fino a 4000 accessi (biglietti giornalieri): 15 Euro
- Hotel Partner da 4001 accessi giornalieri (solo per quelli che superano i 4000 accessi): 13 Euro

MITTELSPERRE/BLOCCO FONDI 2200000424

Pos	Capitolo Kapitel		Nr. fornitore Nr. Lieferant	Cognome nome/Denominazione Vorname Name/Bezeichnung			Prenotazione impegno Mittelvorbindung	Elemento WBS PSP-Element		Importo impegno (preventivo/stima) Zweckbindung (Voranschlag/Schätzung)	
	CdR FSt	Eser Jahr	Cod. fisc. Steuer. Nr.	Part.IVA MwStr.Nr	Indirizzo/Sede Anschrift/Sitz			Inizio competenza Anfang Kompetenz	Fine competenza Ende Kompetenz	CIG	CUP
	Servizio/Acquisto				Dienstleistung/Ankauf				Nota/Note		
	001	U07011.0725	786	TERME DI MERANO SPA						1.500.000,00	
	R7	2020	00120820212	00120820212	P.ZZA DELLE TERME 9 - MERANO			17.04.2020	31.12.2020		
	R7.1/Finanz. annuo prog.indirizzo Terme Merano				R7.1/JÄHRL.FINANZ. THERME MERAN				Finanz.annuo prog.indirizzo 2020-2022		
	P	Tipologia - Typologie			Tipo - Typ		Documento - Dokument	Dettaglio - Detail			Data - Datum
Totale attuale - Gesamtbetrag:								1.500.000,00			

Sichtvermerke i. S. d. Art. 13 L.G. 17/93
über die fachliche, verwaltungsgemäße
und buchhalterische Verantwortung

Visti ai sensi dell'art. 13 L.P. 17/93
sulla responsabilità tecnica,
amministrativa e contabile

Der Bereichsdirektor 20/04/2020 13:45:06 Il Direttore d'area
HALLER HANSJOERG

Der Abteilungsdirektor Il Direttore di ripartizione

Laufendes Haushaltsjahr

Esercizio corrente

zweckgebunden € 1.500.000,00 impegnato

als Einnahmen ermittelt accertato in entrata

auf Kapitel U07011.0725-U0004217 sul capitolo

Vorgang 2200000424 operazione

Der Direktor des Amtes für Ausgaben 22/04/2020 09:35:25 Il direttore dell'Ufficio spese
NATALE STEFANO

Der Direktor des Amtes für Einnahmen Il direttore dell'Ufficio entrate

Diese Abschrift
entspricht dem Original

Per copia
conforme all'originale

Datum / Unterschrift

data / firma

Abschrift ausgestellt für

Copia rilasciata a



Der Landeshauptmannstellvertreter
Il Vice-Presidente della Provincia

SCHULER ARNOLD

28/04/2020

Der Generalsekretär
Il Segretario Generale

MAGNAGO EROS

28/04/2020

Es wird bestätigt, dass diese analoge Ausfertigung, bestehend - ohne diese Seite - aus 84 Seiten, mit dem digitalen Original identisch ist, das die Landesverwaltung nach den geltenden Bestimmungen erstellt, aufbewahrt, und mit digitalen Unterschriften versehen hat, deren Zertifikate auf folgende Personen lauten:

nome e cognome: Arnold Schuler

Si attesta che la presente copia analogica è conforme in tutte le sue parti al documento informatico originale da cui è tratta, costituito da 84 pagine, esclusa la presente. Il documento originale, predisposto e conservato a norma di legge presso l'Amministrazione provinciale, è stato sottoscritto con firme digitali, i cui certificati sono intestati a:

nome e cognome: Eros Magnago

Die Landesverwaltung hat bei der Entgegennahme des digitalen Dokuments die Gültigkeit der Zertifikate überprüft und sie im Sinne der geltenden Bestimmungen aufbewahrt.

Ausstellungsdatum

28/04/2020

Diese Ausfertigung entspricht dem Original

L'Amministrazione provinciale ha verificato in sede di acquisizione del documento digitale la validità dei certificati qualificati di sottoscrizione e li ha conservati a norma di legge.

Data di emanazione

Per copia conforme all'originale

Datum/Unterschrift

Data/firma