



## in-forma

### SOMMARIO

- CONVOCAZIONE ASSEMBLEA SOCIALE
- OLTRE LA QUALITÀ
- MATERIALE PER BAMBINI PER RSA DI TRENTO
- RINNOVATO IL RISTORANTE L'ALTRO
- NUOVE ACQUISIZIONI

COME OGNI ANNO, IN OCCASIONE DEL NATALE, LA COOPERATIVA ORGANIZZA UNA FESTA A CUI SIETE TUTTI INVITATI. PER UNA MIGLIORE ORGANIZZAZIONE, SI COMUNICA CHE LA FESTA DI NATALE 2011 SI TERRÀ IL GIORNO **VENERDÌ 16 DICEMBRE** PRESSO IL CENTRO TARENTINO ESPOSIZIONI.

I COORDINATORI VI DARANNO, IN SEGUITO, COMUNICAZIONI PIÙ DETTAGLIATE SULL'ORARIO DI INIZIO E LE PARTENZE DEI PULLMAN.



# CONVOCAZIONE ASSEMBLEA SOCIALE

I soci della cooperativa RISTO 3, sono convocati in **ASSEMBLEA ORDINARIA** il giorno **venerdì 25 novembre 2011 alle ore 17.00** presso la Sala Congressi della Cooperazione Trentina in Trento, via Segantini n. 10, per deliberare sul seguente

## ORDINE DEL GIORNO

1. Situazione economica al 30.09.2011;
2. Previdenza integrativa soci;
3. Nuove imposizioni fiscali a carico delle cooperative di Produzione e Lavoro derivanti dalla "manovra governativa"- Conseguenze per Risto 3;

4. Nuova Sede a Spini di Gardolo;
5. Presentazione e premiazione nuovo "Logo Verde"
6. Varie ed eventuali

La presenza all'Assemblea è un diritto-dovere del socio ed i regolamenti di Risto 3 prevedono anche penalizzazioni per coloro che non vi partecipino ingiustificatamente.

**Solo per coloro che per validi motivi non potessero partecipare abbiamo riportato qui sotto un fac simile di delega che potrà essere pre-compilata e consegnata all'inizio dell'Assemblea.**

*Ricordiamo che la delega non può essere rilasciata agli amministratori e ai sindaci.  
I soci ordinari possono rilasciare delega solo ai soci ordinari.  
I soci iscritti nella categoria speciale solo ai soci iscritti nella categoria speciale.  
Ogni socio non può avere più di una delega.*

**Dopo i lavori assembleari i soci sono invitati ad un momento conviviale.**



## DELEGA

Io sottoscritto/a (stampatello).....  
trovandomi nell'impossibilità di partecipare all'assemblea generale ordinaria dei soci della  
Società Cooperativa RISTO 3 indetta per il giorno 25 novembre 2011  
delego la sig.ra/il sig. ....  
a rappresentarmi alla stessa con ogni mia facoltà.

Data .....

(Firma) .....

## OLTRE LA QUALITÀ

Negli anni '80 e '90 si è molto parlato di qualità: qualità totale, certificazione di qualità, obiettivi di qualità.

Negli ultimi anni ci si è resi però conto che il fare o servire un prodotto di assoluta qualità, alle volte, non risultava sufficiente per raggiungere l'apprezzamento dal cliente finale.

Per tale motivo l'attenzione di tutti si è spostata dalla qualità fine a se stessa alla **soddisfazione della clientela**.

Si è trattato di un difficile cambio di mentalità e di approccio al lavoro, dove è diventato fondamentale valutare continuamente cosa chiede il cliente, cosa percepisce, cosa lo soddisfa.

Tale trasformazione ha evidenziato soprattutto un elemento: **le aspettative sono tante e diversificate** da cliente a cliente e di conseguenza si deve essere ancora più attenti.

Le carte vincenti saranno la cura dei dettagli, la flessibilità e l'innovazione dell'offerta, la capacità di capire il cliente, la capacità di comunicare.

In altre parole non sarà sufficiente, per esempio, essere cortesi ma dovremo prestare continuamente la massima attenzione al cliente, non sarà sufficiente un piatto gustoso ma dovremo presentarlo in maniera accattivante, non sarà sufficiente compilare un menù ma dovremo specificare caratteristiche, particolarità dello stesso e delle materie prime utilizzate, e **tanto, tanto altro ancora.....**

*Stefano Raffaelli*  
Direttore Generale

---

## VISITE CERTIFICATIVE PER IL SISTEMA QUALITÀ

Risto 3 è certificata in base alla norma **ISO 9001** (certificazione dei processi di lavoro) e **SA8000** (responsabilità Sociale).

Come sapete, la certificazione viene rilasciata a fronte di una visita ispettiva annuale effettuata da un Ente esterno, nel nostro caso DNV.

Nel mese di agosto è stata svolta la visita ispettiva per la verifica dell'andamento dei punti in merito alla norma SA8000 e, nel mese di novembre, si è svolta la visita di DNV per la verifica dei processi in base alla ISO 9001. In ambedue i casi le visite hanno dato risultati positivi con il mantenimento della certificazione. Alcune non conformità minori emanate, di cui saranno informati nel dettaglio i coordinatori e le strutture specifiche, ci stimolano a tenere sott'occhio alcuni nostri punti critici e a continuare nello sforzo di portare tutti gli elementi delle qualità nei nostri servizi.

A fronte di ciò, la relazione dell'Ente ha posto in rilievo aspetti positivi di tutta l'organizzazione aziendale quali:

- attenzione al rinnovamento organizzativo;
- implementazione delle modalità di comunicazione verso l'esterno;
- forte impegno nella proposta formativa a tutti i livelli.

La Direzione ringrazia tutto il personale che si è impegnato, dentro la struttura centrale e nelle strutture periferiche per il mantenimento della certificazione. Tale risultato conferma la positività delle azioni intraprese verso i settori che hanno avuto ampio spazio di dibattito in questi primi mesi di modifiche gestionali.



## APSP "GRAZIOLI " A TRENTO E L'ANGOLO DEI BAMBINI

Tramite Riccardo Camertoni, coordinatore della Casa di riposo di Trento, ci è arrivata una richiesta dall'ufficio Qualità di quest'ultima.

La Direzione della Casa di riposo vuole predisporre un **"angolo giochi dei bambini"**. Vi potranno giocare i bambini che vengono in visita a nonni e zii residenti nella struttura.

La richiesta di collaborazione è rivolta a tutte i nostri collaboratori e collaboratrici.

**Chi avesse giocattoli o altro materiale inerente l'infanzia, che intende donare alla Casa di Riposo, è pregato di telefonare a Riccardo Camertoni cell.329/9014950**



---

## SERVIZIO CONSULENZA LEGALE PER TUTTI COLLABORATORI (SOCI E NON SOCI) VARIAZIONE DI INDIRIZZO

Come già anticipato nei mesi scorsi, Risto 3 ha istituito un nuovo servizio legale per tutti i collaboratori (soci e non soci) con la collaborazione dell'avvocato dott.ssa Maura Filippi.

E' stato stipulato un accordo per cui l'avvocatesa presterà la sua consulenza ai collaboratori della Cooperativa che ne avranno bisogno.

La consulenza, è bene precisare, consiste in un primo esame e un parere orale della questione su cui è richiesto il consulto. Chi volesse approfondire le problematiche legali, stipulerà con la professionista un contratto personale.

E' cambiato il recapito e il numero telefonico dell'avvocatesa Maura Filippi in seguito al trasloco dello studio.

**AVVOCATO  
MAURA FILIPPI**

**VIA BRIGATA ACQUI 4  
38122 TRENTO  
0461/912342 - 912277**

# INUTILE AL BILANCIO E CONTRO LA CRESCITA

L'aumento del 10% della tassazione degli utili maturati dalle cooperative, anche se destinati a riserva indivisibile (di tutte le cooperative, comprese quelle sociali che finora godevano dell'esenzione totale e che di utili in questi tempi di tagli alle finanze degli enti locali ne maturano assai pochi), oltre a essere una delle poche misure che si possono considerare "farina del sacco" del Governo (gran parte delle altre sono state indicate e imposte dalla Banca centrale europea) riassume in sé tutti i limiti di questa manovra: iniqua, scarsamente efficace, tendenzialmente recessiva e priva di misure a favore della crescita. Oltre ad essere la manovra di un Governo debole, partito minacciando il pugno di ferro con evasori e costi della politica e finito per scaricare gran parte dell'onere sui soliti noti, tra cui appunto, anche le cooperative.

## MANOVRA INIQUA

Gli elementi di iniquità sono stati da più parti sottolineati. La tassazione di



favore sugli utili delle cooperative è infatti in Italia giustificata non solo dal loro carattere mutualistico e democratico (che con gli utili ha poco a che fare), ma dal fatto che di questi utili non possono beneficiare, come avviene invece nelle società di capitali, i proprietari, né al momento in cui vengono destinati a riserva né in futuro, neppure in caso di scioglimento o cessione dell'impresa.

Quando i soci approvano un bilancio e destinano gli utili a riserva, lo fanno

nella consapevolezza che stanno volontariamente rinunciando per sempre ad appropriarsi di redditi che essi hanno generato e che potrebbero tranquillamente e legittimamente assegnare a sé stessi. L'utile delle cooperative ha infatti un significato diverso da quello che esso ha nelle imprese di capitali: se in queste ultime rappresenta il "residuo", cioè ciò che rimane dalla deduzione dei costi dai ricavi, nelle cooperative è un aggregato generalmente definito ex-ante e funzionale alle strategie di consolidamento e di investimento elaborate dagli organi gestionali e approvate dai soci. Non meraviglia quindi – ironia della sorte? – che proprio in questi giorni la Corte di Giustizia Europea, deliberando in merito a diversi ricorsi sollevati in questi anni da varie parti, abbia stabilito che nel caso italiano, proprio per la particolare natura che assume la riserva indivisibile, i benefici fiscali sugli utili non distribuiti non costituiscono necessariamente e immediatamente aiuto di Stato.

## **IMPATTO LIMITATO**

Nonostante la caparbia con cui il Governo ha portato avanti il provvedimento, rifiutando sia il confronto che le proposte di modifica presentate da componenti della sua stessa maggio-

ranza (oltre che gli inviti del card. Bertone), esso avrà quasi certamente una rilevanza molto limitata. E ciò per diverse ragioni. Innanzitutto la somma che si prevede di recuperare – pare siano 180 milioni in tre anni – è in sé assai modesta. Non si capisce quindi perché, contrariamente a ogni logica, i tagli ai costi della politica non siano stati ritenuti urgenti perché le cifre risparmiate avrebbero portato un contributo marginale alla manovra, mentre il provvedimento sulle cooperative è stato mantenuto.

Ma c'è di più. Le stime del contributo alla manovra sono state fatte sui bilanci del 2008 o del 2009 (fonti diverse riportano anni di riferimento diversi), anni in cui gli utili di una parte rilevante delle cooperative, e in particolare delle banche di credito cooperativo, non avevano ancora risentito pienamente della crisi. Difficile che chi è chiamato a valutare la manovra creda che la situazione del 2011 possa essere anche lontanamente simile a quella del 2008 o 2009. Inoltre il Governo sembra dimenticare che le cooperative (tutte le cooperative) possono influenzare l'ammontare degli utili modificando le proprie politiche di ritorno: poiché i benefici fiscali avevano ad obiettivo quello di incentivare i soci a patrimonializzare le proprie im-

prese, al ridursi dell'incentivo essi potrebbero benissimo decidere di distribuire più risorse a proprio favore. Le entrate fiscali aggiuntive potrebbero quindi ammontare a poche decine di milioni di euro, con buona pace per le aspettative del Governo.

## **CRESCITA SCORAGGIATA**

E' chiaro che questa misura avrà effetti negativi sulla crescita e quindi va in direzione opposta a quanto sarebbe necessario e da più parti richiesto. L'idea di agevolare la patrimonializzazione delle cooperative, e non delle altre forme di impresa, attraverso la concessione di benefici fiscali deriva infatti dalla convinzione che la forma cooperativa, sia per la provenienza dei soci da strati sociali con scarsi mezzi finanziari, sia perché create per ragioni diverse dal profitto, abbia difficoltà a reperire la quantità di capitale di rischio necessaria a garantire una efficiente gestione. Essa incorre quindi nel rischio o di non riuscire a fare gli investimenti necessari a ottenere livelli di produzione e di produttività adeguati alle condizioni dei mercati in cui opera, o di indebitarsi eccessivamente.

Al fine di ridimensionare questi limiti sono stati spesso creati fondi pubblici dedicati al finanziamento delle coope-

rativa e si sono incentivate le stesse cooperative a incrementare i propri patrimoni attraverso l'accantonamento di una parte del valore creato. Quest'ultima misura ha peraltro dato i risultati sperati. Non è infatti casuale che proprio l'Italia sia oggi il paese sviluppato con il più vasto settore cooperativo, in grado di contribuire, direttamente o indirettamente, al Prodotto interno lordo per oltre l'8% e di dar lavoro ad oltre un milione e duecentomila persone (cui vanno aggiunti tutti i lavoratori autonomi, agricoltori innanzitutto).

## **CREDITO OSTACOLATO**

Ancora più evidente è il risultato di queste misure in Trentino dove, secondo un lavoro della Banca d'Italia di qualche anno fa, le cooperative risultano più capitalizzate delle imprese di capitali in tutti i settori di attività. E' quindi chiaro che togliere incentivi alla patrimonializzazione indebolisce le cooperative perché contribuisce a scoraggiare gli investimenti e quindi indebolisce il sistema economico nel suo complesso proprio in un momento in cui sarebbe necessario cogliere ogni occasione di crescita. Ma vi è di più. Tassando una percentuale maggiore degli utili anche alle banche di credito cooperativo si riducono i fondi patri-

moniali a cui esse possono attingere a costo zero (perché di proprietà della banca stessa e non dei soci) per finanziare famiglie e imprese. Hanno ragione gli imprenditori a lamentare il rischio di una ulteriore stretta al credito, purché attribuiscono la responsabilità di ciò non alle banche che non possono prestare ciò che non hanno, ma al Governo che ha deciso di privarle di parte delle loro risorse.

Perché, dunque, prendere questa decisione recessiva?

L'unica ragione va allora ricercata in un puntiglio di questo Governo che da

sempre ha messo nel proprio mirino le cooperative per ragioni ideologiche. Anche qui dimostrandosi arretrato rispetto a quello che sta succedendo in altri paesi anche governati da coalizioni di centro destra, come in Inghilterra dove la creazione e lo sviluppo della cooperazione è uno dei cardini della politica economica e sociale.

*Carlo Borzaga*

*Professore alla Facoltà di economia  
dell'Università di Trento  
e presidente di Euricse.*

*(tratto da "Cooperazione Trentina")*



## RIORGANIZZAZIONE RISTORANTE "L'ALTRO"

Dallo scorso settembre due novità hanno interessato l'organizzazione del ristorante "ISOTTA".

La prima novità riguarda **l'apertura per anche al sabato per il pranzo**. Fin'ora, a Trento, non avevamo nessun self con apertura oltre il servizio dei giorni lavorativi. Una buona occasione per soddisfare i lavoratori che, nonostante la crisi, lavorano anche il sabato.

**La seconda novità è l'apertura serale per 365 giorni all'anno anche la domenica!**

Come aveva anticipato la Coordinatrice Maria Paola nello scorso numero della rivista, è stata una

scommessa che i collaboratori hanno accettato con impegno e voglia di mettersi in gioco.

E' stato rivista anche la tipologia offerta gastronomica:

- **pizza tutti i giorni (anche con pasta integrale e di kamut)**
- **tutti i giorni menù tipico con piatti trentini**
- **dal giovedì al sabato ricco menù pesce**



**RICORDIAMO CHE TUTTI I DIPENDENTI  
RISTO 3 POSSONO GODERE DI UNO  
SCONTO DEL 15% NEL SERVIZIO SERALE  
PRESSO IL RISTORANTE "L'ALTRO"**

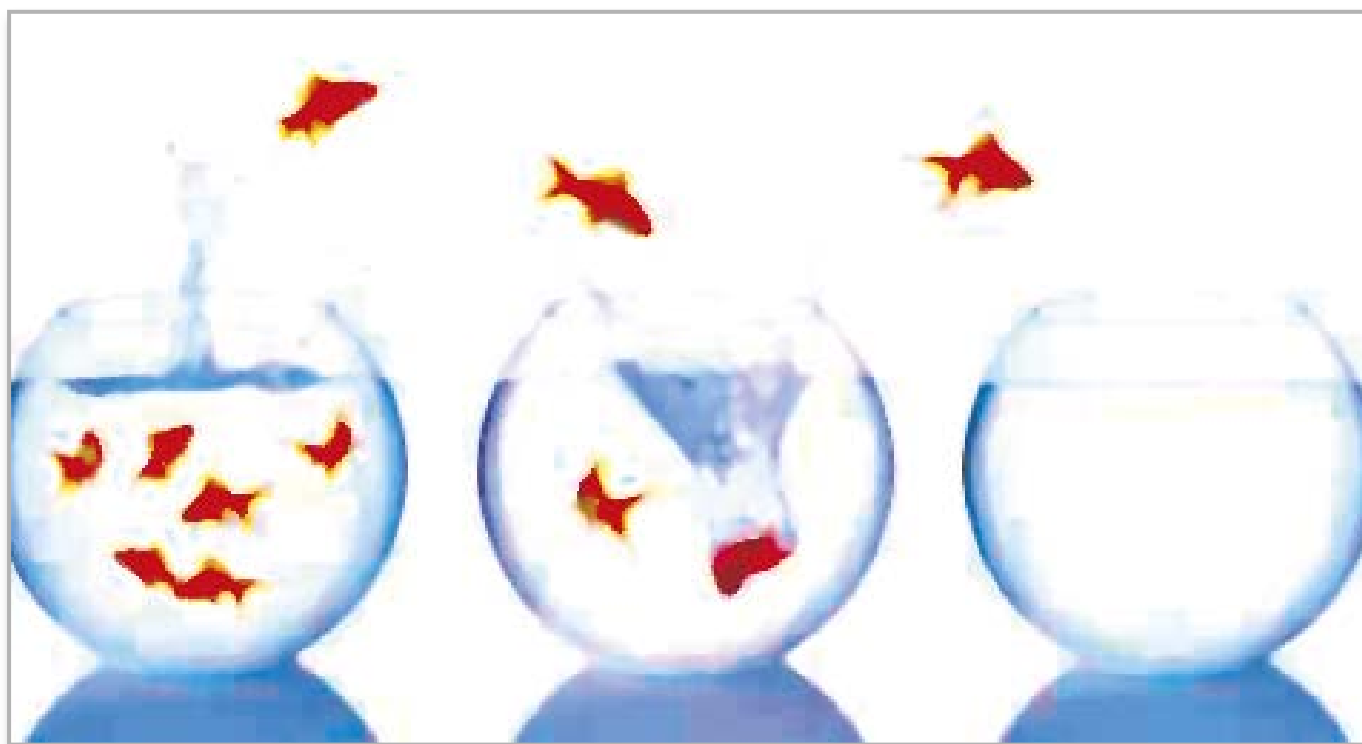
Per l'anno scolastico 2011-2012 è stata affidata a Risto 3 la ristorazione scolastica delle seguenti scuole:

- Scuola elementare di **Gionghi di Lavarone** (Comunità Altipiani Cimbri).
- **Scuola privata primaria "R. Steiner"** a Trento;
- Scuola elementare di **Roverè della Luna**;
- Scuola elementare di **Cogolo di Peio**;

Risto 3 ha iniziato a gestire il servizio di ristorazione per i dipendenti della Casa di riposo di Rovereto presso la sede staccata di **Borgo Sacco**. Al self potranno accedere eventuali dipendenti di Aziende convenzionate.

## ORGANIZZAZIONE INTERNA

- Il Ristorante Al Pavone di Feltre sarà coordinato da **Renza Campestrin**;
- La caffetteria ristorante Le Arti del Mart di Rovereto sarà coordinata da **Fausto Potrich**;
- **Marco Manfrini** sarà coadiuvato nel coordinamento del settore Party da **Fabrizio Tonidandel** che si occuperà prevalentemente della gestione/organizzazione del laboratorio di preparazione di via del Commercio 57;
- **Angelina Corsi**, oltre a coprire ancora ruoli operativi, sarà il nuovo "aiuto coordinatore" di **Riccardo Camertoni**;
- **Marina Pancheri**, oltre a coprire ruoli operativi, sarà il nuovo "aiuto coordinatore" di **Fausto Potrich**.



## ACCORDO SOCIETARIO RISTO3 (TRENTO) - ARMA (BOLZANO)

Il 20 ottobre scorso è stato siglato un accordo fra Risto 3 e Arma srl di Bolzano che prevede l'acquisizione da parte della nostra cooperativa di una quota minoritaria del capitale di ARMA.

ARMA è un'azienda che opera da oltre 20 anni nel settore della ristorazione in provincia di Bolzano; attualmente occupa circa 150 persone e ha un fatturato di oltre 6 milioni di Euro. Si è sempre distinta per la qualità del servizio reso sia in alcuni ristoranti aperti al pubblico di Bolzano, sia per la gestione di ristoranti aziendali e mense scolastiche.



Tale accordo è la conclusione di un percorso durato molti anni che ha visto le due aziende collaborare su varie iniziative e progetti, partecipando anche ad alcuni appalti in provincia di Bolzano in Associazione Temporanea di Impresa.

L'accordo è nello stesso tempo un punto di partenza di un processo che potrebbe portare dei vantaggi reciproci di rilevante entità.

---

## EVENTI OLTRE IL GUSTO... IL MARKETING SENSORIALE

Nel campo della ristorazione fuori casa si riscontra sicuramente una crescita continua se si guarda l'andamento degli ultimi dieci anni. Anche nel 2010, a fronte di una crisi economica generalizzata anche in Italia, la contrazione dei consumi fuori casa è stata modesta con un - 0,3% rispetto al 2009 (dati ISAT).

L'aumento della domanda di ristorazione ha vari concause: il più importante è però sicuramente il cambiamento degli stili di vita riconducibili alle seguenti tendenze (Pellegrini e Zanderighi 2009): aumento dell'occupazione femminile, aumento delle distanze fra casa propria e luogo di lavoro, aumento dei nuclei famigliari, attenzione alla qualità della vita, la povertà di tempo.

Il bisogno primario del "mangiare" si è così andato modificando nel tempo.

Consapevoli di questo, Risto 3 ha strutturato perciò un percorso di eventi speciali sviluppando il **"marketing sensorie"**. (nella foto: Isotta e i pro-

dotti della Campania)

Essendo la quotidianità uno dei fattori che sollecita il Cliente a ricercare altre opportunità di servizio, si è scelto di variare la proposta culinaria non solo nella proposta dei piatti ma questi ultimi avranno anche un'ambientazione diversa, abbinata agli altri 4 sensi di cui siamo dotati: vista, olfatto, udito, tatto.



Dal mese di gennaio, a grande richiesta, riprenderà la rubrica **“I compleanni del mese”**. Siamo tante ma, proprio per questo, sapere quando sono nate le nostre colleghe può favorire piccoli gesti di simpatia che non fanno altro che bene al clima interno di ogni struttura.

**Chi non volesse essere nominata nei compleanni mensili, lo dovrà segnalare sulla propria scheda ore di novembre e dicembre.** L'ufficio personale provvederà a cancellare il nominativi dagli elenchi.

**Dopo tale data non verranno accettate variazioni (eccetto che per le nuove assunzioni).**



## Arrivi

AGUILAR ROJAS ALEJANDRO JOSE  
INVERNIZZI MARIA  
COLOMBO ROSANGELA  
LORANDINI MARINA  
LEONARDELLI RITA  
BETTEGA ORIETTA  
FLOREA ELENA  
DEGASPERI MARINA  
FORZINI ELENA  
TROKA MARIOLA  
ZENATTI SAMUELA  
SALICETI BIANCA  
LOMBARDI LOREDANA  
BRESADOLA PAOLA  
VOLPATO SONIA  
BEZZI FRANCA  
GEBERT TIHANA  
VIANELLO EMANUELA

Coordinatrice Bassetti  
Coordinatrice Bassetti  
Coordinatore Camertoni  
Coordinatrice Cont  
Coordinatore Pacher  
Coordinatrice Cristelli  
Coordinatrice Cristelli  
Coordinatrice Cristelli  
Coordinatrice Cristelli  
Coordinatore Potrich  
Coordinatrice Stedile  
Coordinatrice Zampiccoli  
Coordinatore Moser  
Coordinatore Moser  
Coordinatore Moser  
Coordinatrice Roncher  
Coordinatrice Campestrin

*Risto 3 augura un buon inserimento di lavoro ai nuovi assunti*



La collaboratrice Bort Daniela  
ci comunica la nascita di Emily avvenuta il 30/09/2011

*Felicitazioni vivissime dalla Cooperativa*