

Vacanze rovinate? L'accordo si trova sul web

Pubblicato: Martedì 29 Agosto 2006

Vacanze "con la sorpresa", alberghi fantasma o più semplicemente qualità dei servizi non conforme alle aspettative. Ma anche bagagli smarriti e problemi di coincidenze o biglietti aerei. E' tempo di rientri e sempe più spesso arrivano sulle pagine dei giornali notizie di controversie nate proprio dai momenti che dovrebbero essere sinonimo di relax: le vacanze.

Ma da qualche tempo è attivo un servizio che grazie a internet permette però alle parti di trovare un accordo. Si tratta della conciliazione on line, servizio che viene prestato dalle Camere di Commercio e che vede nel sistema adottato dalla CCIAA di Milano la punta di diamante di questa attività.

Non a caso lo sportello si chiama "Risolvionline" che consente di dialogare solo attraverso Internet (con chat e con e-mail dando vita ad un incontro "virtuale" insieme alla propria controparte e ad un conciliatore. Quest'ultimo tenterà di far raggiungere un accordo ai due litiganti. Per ogni informazione relativa a costi (in ogni caso molto contenuti) e modalità di attivazione del servizio è possibile visitare il sito www.Risolvionline.it.

Già da alcuni anni il servizio è utilizzato, da turisti, milanesi e non, e da tour operator e agenzie di viaggio. Anzi, al servizio di conciliazione segnalano una particolare tendenza: aumentano le controversie e le conciliazioni tra due operatori turistici, cioè tra il tour operator e la singola agenzia di viaggio. Come dire: prima viene chiuso, si spera nel miglior modo possibile, il malinteso con il cliente e poi tour operator e agenzia di viaggio 'se la giocano' tra loro con una conciliazione.

Certamente però i disguidi maggiori continuano a riguardare i disservizi lamentati dai turisti: ritardi durante il viaggio aereo, smarrimento dei bagagli, standard del villaggio turistico inferiori a quanto preventivato (manca la 'vista mare' promessa, le stanze sono grandi la metà di quanto indicato etc., pulizia, igiene o cibo carenti).

Quando consumatori, agenti di viaggio e tour operator non riescono a trovare una soluzione direttamente tra loro, è possibile trovare un accordo grazie ad un tentativo di conciliazione: Il Servizio ha gestito negli anni di attività 290 richieste di intervento nella sola materia del turismo. Ne sono state risolte positivamente circa il 40% (102 casi): la mancata conciliazione negli altri casi è dovuta quasi sempre ad un rifiuto della controparte chiamata in causa a partecipare al tentativo. Se una parte si rifiuta di partecipare all'incontro, la conciliazione termina subito. Ma quando entrambe le parti decidono di incontrarsi, la conciliazione si chiude quasi sempre (90% dei casi) in modo positivo.

La ragione di questa tendenza positiva è nella consapevolezza dei vantaggi di una conciliazione: risolvere una lite in poco tempo (media di 35 giorni), quasi sempre con una riunione soltanto, a costi contenuti e predeterminati (le tariffe sono fisse e determinate in base al valore della lite).

«Anche a Varese è allo studio un servizio di questo genere – spiegano dalla Camera di Commercio della Città giardino – sebbene siano attive già da tempo pratiche conciliative relative a controversie inerenti contratti telefonici. E anche noi utilizziamo internet: in questo caso il conciliatore e il privato si trovano nello stesso luogo fisico mentre il funzionario è collegato on line o in video conferenza o con altri sistemi, vedi chat o e-mail. In questo modo si riesce a raggiungere risultati soddisfacenti abbattendo i costi. A I settori dove maggiormente si applica la conciliazione a Varese sono, oltre alle telecomunicazioni anche l'artigianato, le controversie circa fatture non pagate tra impresa e impresa, e il settore delle tintolavanderie». Lo strumento della conciliazione è stato al centro di un recente decreto del Ministero delle Attività produttive che ha agevolato questa pratica, cui quest'anno verà dedicata un'intera settimana per sensibilizzarne i vantaggi, che si terrà dal 16 al 21 ottobre.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it