

## Un'isola felice?

**L**a domanda è riferita a quella fetta di mondo che è il nostro settore e la mia risposta è “Sì, in buona parte lo è!” Non mi riferisco però affatto solo alla presente congiuntura economica, ma molto più in generale a toni, modi, occasioni di dialogo reale ed “autenticità” di coloro i quali ne fanno parte, dall'una e dall'altra parte della barricata. Anzi, il nostro ruolo vuole essere proprio quello di abbattere qualsiasi barriera tra operatori e consumatori, se da qualche parte fosse ancora in piedi.

Non c'è comunque alcuna ingenuità o buonismo in questa valutazione, ma siamo invece ben consci del fatto che ci siano per forza eccezioni in ogni senso, e siano sempre le stesse che si ritrovano in altri contesti. Quali? Si tratta di persone ed aziende che “remano in direzione opposta”. Entità che “non creano” nulla ma “sfruttano” il lavoro degli altri.

Negli anni abbiamo assistito ad esempi diversi, con anche a volte sconfinamenti in pratiche “al limite del lecito”, quali marchi presentati per americani senza di fatto esserlo, o idee altrui utilizzate senza riguardo, e purtroppo anche senza che il cliente colga sempre la differenza tra bontà del “concetto” ed effettiva valenza della sua “applicazione pratica”... ma gli esempi sono tanti e quello che conta è che pur cercando non si trovino “fatti gravi”! Non ci sono infatti più aziende che non rispettino le garanzie o che, peggio ancora, nascondano i difetti dei propri prodotti per mera convenienza economica. In altri settori invece capita di “vederne delle belle”.

Ad esempio in diversi mi hanno chiesto come sia andata a finire con il biglietto della famosa (pure tristemente in questi giorni) compagnia aerea citata nell'editoriale di Maggio... sì, quella che di fronte ad una “prenotazione confermata” di un volo pagato in miglia non mi ha poi più rilasciato il biglietto, adducendo a suo tempo a motivazioni a mio parere prive di senso. E' andata a finire che il buon senso non s'è ritrovato ed ho dovuto inesorabilmente girare la cosa al legale, opzione che per indole ho sempre considerato invece come una sorta di ultima spiaggia. Non me ne vogliono gli avvocati...

A livello politico/sociale abbiamo invece assistito tutti alla baroonda che ha purtroppo “macchiato l'esito” di un'iniziativa altrimenti buona a tutti gli effetti, quella degli ecoincentivi sull'acquisto di una bicicletta.

Sempre parlando dei “servizi al pubblico” ecco in foto come sono stato trattato dopo aver noleggiato una delle auto “meno economiche” che affittavano negli Stati Uniti. E come me hanno trattato un sacco di altra gente che si è ritrovata in un certo periodo tra le mani il volante del SUV Ford Explorer gommato Firestone. Aziende che entrambe sapevano di un

difetto che poteva causare la repentina “esplosione” (l'effetto era quasi tale in effetti, come si vede dal parafrangente distrutto in foto) ma che l'hanno taciuto, con la conseguenza di causare un numero incredibile di morti accidentali.

Nel mio caso, fortuna vuole che fossi in rettilineo, mentre sfortunata vuole, ma è comunque andata bene, che stessi sia superando che andando di fretta in quel di Los Angeles... ma un nuovo fattore a favore ha fatto sì che non fossi né in orario di punta né nel tratto ad otto corsie, dove il traffico è talmente elevato che non c'è asfalto, ma soltanto lastroni in cemento “grattato” e catadiottri quasi invisibili al sole che separano le corsie (non è pensabile rallentare il mostruoso fluire d'auto per la manutenzione ordinaria che un manto stradale standard necessiterebbe).

Dobbiamo chiederci cosa facciamo a volte anche le grandi compagnie che dovrebbero fornire al cittadino dei “servizi di telecomunicazione” e che invece finiscono con lo scaricargli una dose di rabbia da impotenza e sopruso non da poco?

O citiamo anche solo chi passa con la propria auto pure in centro storico chiuso alla circolazione e parcheggia dove ci vorrebbe un tagliando che lui non ha mai... e neanche mai lo si vede multare?

Gli esempi sono infiniti, vero? E non sono casi isolati... perché, a parte chi purtroppo ci ha lasciato la pelle (pace all'anima loro), si sente raccontare fin troppo spesso di cose del genere. Nel settore del ciclo invece ci sono state grandi ingiustizie e conseguenti grandi arrabbiature, ne sono certo, ma si è trattato di casi sostanzialmente isolati.

Attenzione però... che tutte queste difficoltà non sono affatto solo negative, anzi, perché danno modo di mettere in evidenza quanto valido sia il servizio offerto da “altre realtà”.

Ci sono quindi compagnie aeree che sanno come trattare in modo corretto chi vola spesso. Ci sono distributori che hanno coperto di tasca loro i problemi ed i limiti degli ecoincentivi. Ci sono ditte di autonoleggio che, vedendo il ruotino montato sulla macchina, mi hanno chiesto cosa fosse successo e mi hanno persino detratto dal saldo, senza che avessi chiesto nulla o mostrato alcuna insofferenza, i 25 dollari di mancia dati ad un passante offertosi (“aveva bisogno”... non potevo rifiutare) di sporcarsi al posto mio. Ci sono produttori d'auto ravvedutisi, o che mettono sempre al primo posto la sicurezza.

Ci sono singoli operatori e tecnici di grandi compagnie di servizi di telecomunicazione che, con buona volontà ed un impegno a volte ben oltre il normale, “mettono una pezza” su quelli che sono i limiti noti della loro stessa azienda.

E ci sono poliziotti che, fermati in mezzo alla strada, mi ascoltano e mi risolvono con cordialità e professionalità il sopruso del prepotente che da mesi non rispettava parcheggi e zone a traffico limitato ai residenti.

Nel nostro piccolo, siamo arrivati in Italia sapendo quanto pochi potessero essere gli eventuali abbonati, dati i problemi noti sui ritardi di consegna... che quindi sono stati risolti in partenza con modalità uniche non solo a livello di spedizione (perché chiunque può adottarle cambiando ben poco...), ma anche per i tempi dell'effettiva consegna alle Poste. Per tutto infatti c'è una soluzione e non servono geni, ma solo buon senso, meno “malizia” ed un po' di “rispetto verso gli altri”.

Ecco... questa è la parola che fin dall'inizio volevo usare, perché davvero nel nostro settore il rispetto per gli altri, cliente o fornitore che sia, c'è ancora.

Teniamocelo stretto e non importa se a volte ci si imbatte in ben altro. Sono tutti casi isolati e ci permettono infatti di capire, scegliere e far crescere chi è giusto che cresca. □

