



# Puntare alla qualità. Sempre



**E**ragionevole ritenere che l'offerta turistica nella Comunità Europea dovrebbe confrontarsi con le medesime regole per rispettare una sana competizione tra Paesi membri e consentire uno sviluppo armonico sulla base della domanda e dell'offerta e non della convenienza economica, quali ad esempio i risparmi fiscali in taluni Paesi membri.

Regioni a Statuto Speciale, differenti aliquote IVA sulle somministrazioni e sui servizi tra Paesi membri della Comunità Europea sono solo alcuni esempi di come lo sviluppo turistico non dipenda solo da bellezze naturali o patrimonio artistico ma anche da competizione con strumenti differenti. Differenze queste, che spingono alcuni investitori internazionali a preferire questo o quel Paese per avere un maggior ritorno economico.

Se dunque il prezzo dei servizi non può essere un fattore distintivo, è indubbio che si debba puntare sulla qualità del ser-

vizio. Un esempio dell'attenzione alla qualità, può essere ciò che avviene in Spagna ove per legge già dal 1998 è stata istituito il cosiddetto Foglio di Reclamo. Una serie di servizi pubblici e privati elencati nella legge 11/1998 (e succ. mod.) tra i quali vengono inclusi esercenti, quali bar ristoranti, alberghi ma anche chioschi sul mare, sono tenuti a tenere a disposizione i moduli con i quali i clienti possono lamentare specifiche lacune sofferte nel servizio ricevuto.

Il modulo è redatto in spagnolo ed inglese e prodotto in tre copie, una rimane all'esercente e viene consegnata al Comune da parte del cliente. L'Amministrazione locale seguendo un proprio iter da regolamento interno attiva il servizio territoriale competente che ed entro 20 giorni valuterà se elevare la contestazione, ed ascoltare le contro deduzioni ed eventualmente irrogare sanzioni.

L'efficacia della Legge non è quantificabile in termini economici per l'entità delle san-

zioni irrogate, ma sicuramente, il fastidio che la procedura crea all'esercente sia di immagine, che di tempo speso nella procedura, determina una più alta attenzione nell'erogazione servizio nel suo complesso incluso il decoro dell'esercizio stesso.

Al consumatore, la possibilità concreta di non sentirsi turlupinato o di aver ricevuto un servizio qualitativamente inferiore a quanto promesso, senza poterlo rappresentare se non agendo in via giudiziale come avviene in Italia con costi a proprio carico che disincentivano l'azione.

Ovviamente tutti gli esercizi espongono o dovrebbero esporre cartelli nei quali si dichiara la presenza dei moduli per il reclamo, che rappresentano un procedimento serio e non i suggerimenti per la direzione come si trova in alcuni esercizi nel nostro Paese.

I turisti viaggiano e confrontano i servizi ed relativo prezzo, e la percezione che ciascuno ha della qualità media del servizio del proprio Paese, alle volte non rispecchia il vero giudizio di chi ha una visione più allargata.

In conclusione, la qualità del servizio premia i professionisti e disincentiva i furbastris, e come accade a tutte le persone ragionevoli, il prezzo pagato è solo un elemento di valutazione: ci si augura pertanto quanto prima di poter leggere un cartello simile anche nei locali dei nostri litoranei che nulla hanno da invidiare ad altre località europee. ■