

Manutenzione. Condizioni più favorevoli ai clienti dopo l'accordo con un'associazione

Ascensori, l'azienda scende a patti

Cristiano Dell'Oste

Cambiano le regole contrattuali per la manutenzione degli ascensori in circa 30 mila condomini italiani, nei quali abitano e lavorano oltre un milione di persone. Chiudendo una causa iniziata nel 2004, l'associazione di consumatori Cittadinanzattiva e la multinazionale Schindler hanno siglato una transazione - cioè un accordo extragiudiziale - in base al quale Schindler ha riscritto i contratti applicati ai propri clienti.

Dalla proroga tacita ai tempi per la disdetta, dai pezzi di ricambio al tribunale competente in caso di controversia, si introducono termini, garanzie e tutele più favorevoli ai consumatori. Dopo una lunga trattativa, ecco la dirittura d'arrivo: questa settimana partiranno le prime lettere con cui Schindler avvisa delle novità gli amministratori di condominio.

Tutto è cominciato il 21 maggio 2004, quando Cittadinanzattiva ha citato in giudizio davanti al Tribunale di Milano Schindler e altre due grandi aziende attive nella costruzione e manutenzione di ascensori. L'associazione dei consumatori aveva due obiettivi. Primo, ribadire che i condomini sono a tutti gli effetti "consumatori" e quindi devono vedersi applicata la normativa di favore prevista per i singoli cittadini consumatori. Secondo, far dichiarare vessatorie a norma del Codice civile - cioè troppo svantaggiose per i clienti - numerose clausole presenti nei più diffusi contratti di manutenzione degli ascensori.

La causa è continuata per circa un anno senza progressi evidenti, poi la svolta. A novembre di due anni fa Christian de Preux - manager svizzero a capo di Schindler Italia da maggio 2005 - ha imposto un cambio di strategia. «Abbiamo scelto di considerare le organizzazioni dei consumatori non come avversarie, ma come un elemento del gioco in cui rientra il nostro business», spiega. Parole semplici che nascondono una piccola rivoluzione: «Anche se lavoro per Schindler da vent'anni, sono arrivato in Italia dall'estero e questo mi ha permesso di

riesaminare da zero la questione. Comunque, non ho raggiunto l'accordo da solo: per noi questa causa è stata un'occasione di modernizzazione che ha portato un cambiamento culturale in tutta l'azienda».

Ad aprile del 2006, dopo i primi contatti avvenuti tra le parti, de Preux ha telefonato a Giustino Trincia, vicesegretario generale di Cittadinanzattiva, che ora racconta: «Ci siamo confrontati sui contenuti, senza pregiudiziali, e la speranza è che i nuovi principi che abbiamo concordato costituiscano uno standard sul mercato, adottato anche dagli altri operatori. La causa che abbiamo avviato era partita dalle segnalazioni ricevute da cittadini - consumatori e c'era bisogno di un intervento di sistema».

La trattativa è durata quasi un anno e ha portato alla riscrittura di tutti i materiali contrattuali. Tra i cambiamenti più importanti: la riduzione delle penali, l'introduzione di nuovi criteri di calcolo per la revisione annuale dei canoni contrattuali e l'abbreviazione dei tempi per la disdetta.

Al di là dei contenuti, l'accordo è considerato molto importante per il modo in cui è stato raggiunto e per le sue conseguenze. «Queste sono esperienze di co-regolazione - afferma Trincia - che presuppongono competenza da parte delle associazioni dei consumatori e volontà di raggiungere un'intesa da parte delle aziende. In questo caso c'erano entrambi gli elementi».

www.schindler.it
www.cittadinanzattiva.it

Le principali novità

Preventivo scritto

«Viene limitato il campo degli interventi che Schindler può eseguire senza un ordine esplicito da parte del cliente: con le nuove regole sono solo gli interventi fino a una spesa massima di 500 euro che siano indispensabili e non rinviabili per ragioni di sicurezza dell'impianto e incolumità di coloro che lo utilizzano. In tutti gli altri casi, il cliente ha diritto di richiedere l'esecuzione di qualunque intervento ricevendo un preventivo scritto».

Penali ridotte

«In caso di risoluzione anticipata del contratto per motivi non dovuti all'azienda, la penale che il cliente deve pagare passa dal 100% dei canoni residui a un importo inferiore: ad esempio, per i contratti di durata fino a 36 mesi è il 45% dei canoni residui fino alla scadenza».

Pezzi di ricambio

«Il cliente ha diritto di essere avvisato per iscritto se sul mercato non sono più disponibili parti di ricambio».

Rinnovo limitato

«In caso di rinnovo tacito al

termine del contratto, i contratti di durata da uno a tre anni sono rinnovati per un periodo pari alla durata originaria. Per quelli più lunghi, invece, il rinnovo tacito opera per tre anni (mentre prima valeva per la stessa durata anche per i contratti decennali)».

Più tempo per la disdetta

«Viene abbreviato il termine entro il quale il cliente ha diritto di dare disdetta al contratto. Per i contratti di durata fino a 24 mesi, si può inviare la comunicazione fino a 60 giorni prima della scadenza. Per i contratti di durata superiore a 24 mesi, il termine è di 90 giorni (finora la disdetta doveva arrivare almeno 12 mesi prima della scadenza)».

Revisione dei canoni

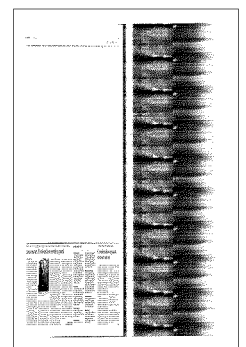
«La revisione annuale dei canoni contrattuali viene ancorata a indici Istat pubblicati sulla banca dati all'indirizzo internet <http://con.istat.it/amerigo/>».

Numero verde

«A partire dal mese di dicembre, i clienti Schindler avranno un numero verde cui rivolgersi per informazioni e chiarimenti: 800.111.858, attivo tutti i giorni dalle 9 alle 13,30».



I destinatari. L'intesa interessa più di un milione di persone



L'interpretazione della legge

Condominio uguale consumatore

In Italia ci sono oltre 800 mila ascensori e nel 90% dei casi si tratta di strutture costruite prima del 1999, con un buon numero di impianti risalenti agli anni 80. La manutenzione, dunque, è fondamentale per garantire efficienza e sicurezza.

Proprio mentre tengono banco le scelte del Parlamento in tema di *class-action* (l'azione civile collettiva), la causa avviata da Cittadinanzattiva dimostra che anche un'azione inhibitoria può produrre risultati nei confronti di migliaia di utenti finali.

L'azione intentata dall'associazione si basa sul presupposto che il condominio sia configurabile come un consumatore, e dunque che gli possa essere applicata la normativa di favore prevista dalla legge (compresa la parte in tema di clausole vessatorie). Infatti, Cittadinanzattiva ha agito in giudizio sfruttando l'articolo 1469-sexies del Codice civile. Una norma che consente anche alle associazioni dei consuma-

tori di chiedere al giudice di inibire l'applicazione delle clausole vessatorie.

Regolate agli articoli 1469-bis e seguenti del Codice civile, queste clausole sono le parti del contratto tra un consumatore e un professionista (nozione in cui rientrano anche le imprese) che determinano, a carico del consumatore un significativo squilibrio de-

.....

 Sulla base del presupposto Cittadinanzattiva ha potuto agire in giudizio. Successivamente si è giunti a una transazione

.....

 diritti e degli obblighi.

Nel caso specifico, a seguito della transazione, Schindler ha applicato le modifiche concordate con Cittadinanzattiva a tutti i contratti in atto e non solo a nuovi clienti.

C. D.O