



CAMERA
ARBITRALE
DI MILANO

VACANZE È SINONIMO DI RELAX, MA SE QUALCOSA VA STORTO C'E' MODO DI RIPARARE AL DANNO, IN MODO VELOCE E SEMPLICE CON LA MEDIAZIONE, CHE VIAGGIA ANCHE ON LINE!

In 9 anni risolte con una conciliazione 390 liti in materia di turismo.

L'accordo avviene nel 90% dei casi, in media in 45 giorni, dopo il primo incontro informativo.

Si può risolvere la lite comodamente anche on line con RisolviOnline

Dal 2002 gestite 973 domande, un terzo in materia turistica.

Risolvionline è utilizzabile worldwide

Milano, 27 dicembre 2019. Turista insoddisfatto? Operatori turistici e agenzie di viaggio in disaccordo tra loro? Sono le classiche situazioni in cui rivolgersi alla mediazione, uno strumento alternativo alla giustizia ordinaria che si trova anche presso la **Camera Arbitrale di Milano**, una società interamente partecipata dalla Camera di commercio di Milano, Monza Brianza e Lodi. La mediazione viaggia anche on line e permette di risolvere le liti via Internet, direttamente dal proprio pc.

Pacchetto turistico: moltissime le proposte e le occasioni. A causa di una serie di imprevisti, però, la tanto sospirata settimana di relax può diventare un soggiorno problematico. Dopo avere sporto reclamo e avere raccolto ogni informazione sui propri diritti e doveri di turista (ci si può rivolgere ad una delle numerose associazioni di consumatori presenti sul territorio) è possibile tentare di risolvere la controversia utilizzando **RisolviOnline.com** della Camera Arbitrale di Milano o il suo **Servizio di Conciliazione**.

Per informazioni:

SERVIZIO DI CONCILIAZIONE Camera Arbitrale di Milano, tel. 02/85154501, email: servizio.conciliazione@mi.camcom.it, sito web: www.conciliazione.com

RISOLVIONLINE Camera Arbitrale di Milano, tel. 02/85154522, e-mail: resolvionline@mi.camcom.it, sito www.Risolvionline.com .

IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE. E' sufficiente collegarsi al sito www.conciliazione.com e seguire le indicazioni contenute. 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 mediazione.

Certamente però, i disagi 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 ecc., 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 mediazione. Il Servizio ha gestito in 9 anni di attività **360 richieste di intervento nella sola materia del turismo**. Ne sono state risolte positivamente circa **il 32%**. La mancata mediazione 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 mediazione termina subito. Ma quando entrambe le parti decidono di incontrarsi, la mediazione si chiude quasi sempre **(90% dei casi) in modo positivo**.

La ragione di questa tendenza positiva è nella consapevolezza dei vantaggi di una mediazione: risolvere una lite in poco tempo (**media di 45 giorni**), quasi sempre con una riunione soltanto, a costi contenuti e predeterminati (le tariffe sono fisse e determinate in base al valore della lite).

Come funziona il Servizio di Conciliazione?

Una parte deposita la domanda illustrando per sommi capi quanto è avvenuto. I funzionari del Servizio di Conciliazione contatteranno l’altra parte per verificare la sua disponibilità a partecipare al tentativo. In caso di accettazione, si concorda una data in cui organizzare l’incontro (presso lo stesso Servizio di Conciliazione) davanti ad un mediatore, il quale cercherà di aiutare a raggiungere un accordo che chiuda definitivamente e in modo soddisfacente la vicenda.

L’obiettivo è, innanzitutto, quello di consentire alle parti di comunicare tra loro e spiegarsi. In tal modo è più facile raggiungere un accordo e trovare così una via d’uscita soddisfacente per tutti. E le soluzioni possono anche essere molto originali, come nel caso dei turisti che, insieme ad una lettera di scuse, hanno ricevuto un set di valigeria del valore pari al disservizio lamentato. Insomma spazio alla creatività pur di recuperare, in modo positivo, un rapporto che si era deteriorato e magari rinnovarlo. Alla fine ciò che conta non è solo quanto si è ottenuto ma come lo si è ottenuto e cioè non litigando ma collaborando per trovare una soluzione...

Quali liti è possibile mediare?

Non vi sono limiti né di valore economico (non c’è un minimo o un massimo) né di tipo territoriale (il turista bolognese che ha acquistato un viaggio da un tour operator di Torino può tentare la mediazione al Servizio di Conciliazione di Milano). Pertanto ogni qualvolta si verifichi un problema o un disagio e gli operatori turistici e i consumatori manifestino la volontà di risolverlo senza rivolgersi ai tribunali può essere sperimentato lo strumento della mediazione.

Servizi di Conciliazione nel resto d’Italia. E’ bene ricordare che il Servizio di Conciliazione è attivo, con modalità analoghe a quelle qui descritte, presso tutte le Camera di commercio lombarde e in molte altre Camere di commercio italiane.

RISOLVIONLINE: PER COMPORRE LE CONTROVERSIE DIRETTAMENTE DAL PROPRIO PC

E’ possibile ricorrere alla tecnologia per trovare un accordo. RISOLVIONLINE è il servizio di composizione delle controversie che consente di svolgere una “**Conciliazione online**”, pur con qualche differenza legata al fatto di dialogare solo attraverso Internet (tramite chat o forum di discussione), si tratta, sostanzialmente, di svolgere un incontro (virtuale) insieme alla propria controparte e ad un mediatore. Quest’ultimo tenterà

di far raggiungere un accordo ai due litiganti. In alternativa, insieme con la controparte si può risolvere la problematica attivando una valutazione, dove un terzo neutrale che avrà studiato la documentazione prodotta dai contendenti fornirà fino a 3 proposte di soluzione basate sull'equità.

973 le domande gestite da RisolviOnline, di cui circa un terzo in materia turistica (voli, hotel, affitti brevi, pacchetti di viaggio, noleggio) a partire dal 2002. Risolvionline è utilizzabile worldwide non ha limitazione di competenza territoriale o di valore, ma solo di materia: la controversia deve essere commerciale. Per ogni informazione relativa alle modalità di attivazione del servizio è possibile visitare il sito www.Risolvionline.it.