

CONCILIAZIONE DA TIFFANY

Nel paesino di mia nonna c'è un bar vecchio stile, sotto i portici della piazza principale. L'insegna in neon rosa e blu dice: Tiffany. Una mattina entro e saluto la proprietaria, Stefania, come sempre ingioiellata e truccatissima. La sento brontolare a bassa voce e le chiedo cosa abbia fatto, mentre mi versa il solito succo di frutta. "Mah, lascia stare" mi dice "Mi hanno portato il nuovo depuratore dell'acqua, perché il vecchio si era rotto, ma questo è troppo grande e non so dove metterlo. Mi tocca rifare tutto il bancone dietro il bar e non ne ho proprio voglia." "Perché non te ne fai portare uno più piccolo?" dico io. "Eh, fosse facile. Ho provato a dirglielo ma mi hanno detto che con la garanzia del vecchio ho diritto a questo modello qui. Che se mi va bene, bene, altrimenti sto senza. Però a me non mi sembra giusto. Se si è rotto non è colpa di nessuno, però per averlo come dico io devo pagare di più. Ti pare?" Finisco il mio succo e la mia pasta, poi le chiedo: "Chi è che ti ha fornito il depuratore?" "Mah" risponde lei "Una piccola ditta con la quale lavoro da anni. Mi sono sempre trovata bene, questa non me l'aspettavo. Adesso se li vedo non li saluto neanche." "Capisco." Stefania serve un altro paio di clienti poi torna da me. "Hai mai pensato alla conciliazione?" le chiedo. "Cos'è?" mi dice lei. "È dove lavoro io, alla Camera di Commercio." "E sarebbe?" mi chiede. "In pratica è un modo per risolvere le controversie di carattere economico. Semplice, rapido, costa poco." "Quanto poco?" "Dipende dall'entità della lite. Ad esempio, per una controversia sotto i mille euro le due parti pagano dieci euro a testa. Sempre che la conciliazione si faccia. Se va male, e l'altra parte non accetta di venire all'incontro, nel tuo caso non spendi nulla." "E se va bene?" "Se va bene le due parti si incontrano alla presenza di un Conciliatore..." "Tipo Forum?" mi chiede lei. "Beh, no. Il Conciliatore non è un giudice. È una figura neutrale che ha fatto un corso per diventare conciliatore, che aiuta le parti, se possibile, a trovare una soluzione." "È un po' come fare metà per uno?" "Dipende" dico io "le soluzioni possono essere diverse. Un risarcimento, uno sconto, un accordo per un acquisto futuro, ne ho viste veramente di ogni tipo." "Però c'è sempre qualcuno che perde, se non tutti e due..." "Anche qui non è detto. Ognuna delle parti avrà le sue ragioni e le sue richieste. Poi è chiaro che si può lasciare la trattativa in qualunque momento. A volte capita che non si riesca a trovare un punto d'incontro comune, può succedere." "E se invece si trova?" "A quel punto le parti stilano un accordo, decidendo modi e tempi, lo firmano, ed è a tutti gli effetti un contratto." Stefania è pensierosa, serve una paio di spremute con pizzette poi torna da me. "Ma secondo te io ho ragione?" "Non saprei, bisognerebbe analizzare la cosa. Ma comunque non importa. Tu hai un problema, loro hanno un problema, indipendentemente da chi ha ragione, bisognerebbe cercare di risolverlo. O no?" "Ah sì", dice lei, servendo una mezza dozzina di caffè macchiati. "Ma parlati te con quelli là!". Io sorrido, aspetto che finisca di riempire la lavastoviglie,

poi proseguo. “Ma vi siete mai parlati per bene, con calma?” “Mah, no. Ci siamo sentiti per telefono un paio di volte, però si litigava e poi mi sono stancata.” “Beh, forse sarebbe il caso di riprovare, magari di persona, in un luogo neutrale. Cosa dici?” “Mah, ci penso. Nel caso devo venire con l'avvocato?” “Non necessariamente. La conciliazione è fatta apposta per permettere a tutti di partecipare liberamente. Se poi pensi di aver bisogno di un'assistenza di qualunque tipo, vedi tu.” Stefania si aggiusta il grembiule, ancora incerta. Poi mi dice: “Magari domani passo da voi e mi spieghi meglio.” “Quando vuoi, nessun problema” dico io. “Grazie” dice lei.

Due settimane dopo Stefania si è incontrata in Camera di Commercio con Gianni, il legale rappresentante della ditta che distribuisce i depuratori. All'inizio erano un po' scontrosi entrambi. Il conciliatore ha preso in mano la situazione e ha chiesto loro di lasciare da parte i malumori e le questioni di principio e di esporre il problema. Prima ha parlato Stefania, poi Gianni. Il clima era più disteso. Poi il conciliatore ha chiesto di poter parlare con entrambi privatamente, per cercare di capire se ci fossero questioni in sospeso che magari le parti non volevano esprimere pubblicamente. Tra le altre cose è emerso che i due erano compagni al liceo... Alla fine ci siamo riuniti nuovamente e i due hanno trovato un accordo! La ditta di Gianni non poteva sostituire il macchinario con un modello più piccolo, poiché la ditta fornitrice ora produceva solamente macchine di dimensioni maggiori. Stefania tuttavia era costretta a rifare il bancone del bar per poter alloggiare il nuovo dispositivo. Non potendo lei fare a meno del depuratore, e non potendo Gianni risarcirla monetariamente per il disagio, i due hanno concordato una fornitura biennale di filtri per il depuratore alla metà del prezzo.

Dopo l'incontro i due si sono incamminati verso un bar del centro, ricordando i vecchi tempi della scuola. Hanno preso una spremuta e un caffè. *Non buoni come da Tiffany, ma quasi.*

Pierpaolo Zoffoli
