

A.A.A. Comunicazione Cercasi

Una serie di interviste con associazioni di consumatori ha rivelato che il servizio che la lavanderia industriale offre al consumatore non viene percepito come dovrebbe



Le lavanderie industriali offrono servizi che in ultima analisi sono diretti al consumatore in quanto paziente di ospedale, ospite di albergo, fruitore di terme etc.

Partendo da questo dato di fatto, la rivista ha posto alcune domande ad **associazioni in difesa dei consumatori** per capire come queste identifichino le lavanderie industriali – se sono a conoscenza delle differenze con un lavasecco, ad esempio – e quindi come esse si pongono nei confronti dei servizi offerti dalle lavanderie industriali, se vi siano cioè dei monitoraggi negli esercizi privati o pubblici per misurare il livello di qualità dei servizi offerti; quali misure vengono attuate da queste associazioni per garantire che il consumatore riceva da queste aziende un servizio adeguato; come si pongono le associazioni

nei confronti del rispetto delle norme ambientali da parte delle lavanderie.

Le risposte di alcune tra le maggiori associazioni – **Federconsumatori, Confconsumatori, Movimento Difesa del Cittadino (MDC) e Adiconsum** – sono state relativamente omogenee nel loro contenuto e possono essere così riassunte:

1. Le associazioni dei consumatori non si sono mai occupate dell'argomento lavanderie industriali;
2. Le associazioni non hanno svolto indagini sull'argomento lavanderie industriali
3. Non ci sono state richieste/ denunce da parte degli utenti su casi che riguardassero le lavanderie industriali.

Mentre quest'ultimo punto può essere considerato positivo, i primi due indicano



una mancanza di conoscenza (e/o di interesse?) nei confronti di servizi offerti dal settore e delle ripercussioni che essi possono avere sul consumatore. Ci troviamo cioè di nuovo di fronte ad una sottovalutazione del settore, come già avevamo riscontrato in una precedente edizione da parte degli autori di guide turistiche per alberghi e ristoranti.

Non sarà forse che il termine "industriale" induce in errore a pensare che si tratti di qualcosa che con il consumatore non ha nulla a che vedere? Pare di no, perché le associazioni – interrogate sulla loro conoscenza del settore e delle differenze con lavasecco – indicano di sapere cosa è una lavanderia industriale e di essere a conoscenza della distinzione con un normale lavasecco.

Come è dunque che ancora una volta un servizio così essenziale per la comunità non venga percepito nella sua esistenza? Ponendo tutti questi quesiti alle associazioni dei consumatori, la nostra rivista le invita a valutare gli argomenti posti in questione a favore delle lavanderie industriali in quanto fornitrici di un servizio che va a diretto uso e consumo del consumatore finale, anche se nella maggior parte dei casi non vi è un rapporto diretto tra l'azienda di lavanderia e l'utente del servizio. Invita però anche le lavanderie in-



Le 3 domande

Qui di seguito le tre domande rivolte alle Associazioni consumatori nominate nell'articolo.

- Le lavanderie industriali offrono servizi che sono diretti al consumatore in quanto paziente di ospedale, ospite di albergo, fruitore di terme etc. Cosa fa la Vostra associazione consumatori per garantire che il consumatore riceva da queste aziende un servizio adeguato? Fate monitoraggi sul servizio delle lavanderie o fate monitoraggi direttamente presso le lavanderie?
- Secondo Voi, quali sono i valori delle lavanderie industriali, quali le deficienze (dal punto di vista del consumatore)?
- Quali riferimenti tecnici indicate e utilizzate per giudicare il servizio di lavanolo (lavaggio/noleggio biancheria)? Richiedete la certificazione di igiene 14065 e la certificazione ambientale 14000?



dustriali e le associazioni di settore a riflettere sul fatto che vi sono degli ambiti che ancora non prendono in considerazione con la dovuta importanza il servizio offerto alla comunità dalla lavanderia e a considerare che forse un maggiore lavoro di PR e comunicazione di settore gioverebbe per dare una immagine meno trasparente (nel senso di invisibile) a questa categoria, alle innumerevoli interazioni con altri settori della economia e al servizio per il consumatore che essa è in grado di offrire.

A.V.