

Ikea Genova e il (dis)servizio di consegna: se il tempo di un cliente vale solo 20 euro

di **Giulia Mietta**

03 Ottobre 2017 - 17:50



Genova. Sulla copertina del catalogo 2018 lo slogan di Ikea è: “Facciamo spazio alla tua voglia di cambiare”. Di **cambiare negozio di mobili, per esempio**. Così almeno se l’esperienza da consumatore di alcuni servizi di trasporto, consegna e montaggio di prodotti a casa - tra cui, una cucina, un grosso armadio, un divano, un letto e un materasso - finisce per trasformarsi in un principio di **esaurimento nervoso**.

Raccontiamo la vicenda di un cliente tipo del negozio **Ikea di Genova Campi**. Un cliente che, nel giro di 4 mesi ha collezionato una serie tale di disservizi, ritardi e annullamenti da portarlo a dubitare dell’efficienza nordica, e della buona fede, della azienda stessa.

Riassumendo, documenti e “ordini” alla mano, **le peripezie** del consumatore - coppia trentenne, lavoratori dipendenti - si possono infilare, **una dietro l’altra**, e su diverse giornate: l’arrivo dopo l’orario prestabilito dei colli relativi a una cucina, lungaggini ulteriori dovute al fatto che l’impresa di consegne non fosse stata messa a parte della spesa aggiuntiva sostenuta e pagata per il facchinaggio (pagata sempre e comunque per ogni servizio nonostante i metri da percorrere a piedi dai facchini fossero meno di 100, come da contratto), un’altra consegna stabilita nella fascia oraria dalle 9 alle 13 del mattino, saltata al pomeriggio con avviso pochi minuti prima delle 13, e con la minaccia che se i clienti non si fossero liberati al pomeriggio, la consegna sarebbe stata dichiarata “fallita”. E poi ancora - enorme ciliegia sulla torta - **una consegna “semplicemente” non effettuata**, senza alcun tipo di avviso al cliente, riprogrammata in un altro giorno, al

pomeriggio, arrivata al mattino (con conseguenti disagi organizzativi) e non completa di tutti i colli. Per ogni disservizio, una spiegazione: errori nel sistema, mancate comunicazioni dell'ufficio centrale, furgoni in avaria, dimenticanze. Che sfortuna.

E-mail: nomail@ikea.com

Riepilogo Servizi			Data Servizio	Orario Inizio
Servizi	Prezzo	Fornitore		
Trasporto Espresso	59,00	RHENUS Italy	19/09/2017	08:00 - 12:00
Facchinaggio oltre i 100 metri	49,00	RHENUS Italy	19/09/2017	09:00 - 18:00
1. Montaggio mobili	79,00	RHENUS Italy	22/09/2017	09:00 - 13:00
Costo totale servizi	187,00			

Riepilogo articoli			Nr art	Dettagli scontrino
Qtà	Descrizione			
1	GLIVARP tav all 75/115x70 bianco		503.347.08	
1	MYRBACKA mat mem foam 160x200 rigido/bianco		902.721.57	
1	KIVIK strut div 2		201.801.18	
1	KIVIK fod div 2 Orrsta grigio chiaro		502.786.65	
1	NORDLI str let/cont 160x200 cm bianco		003.498.49	

*** INFORMAZIONI IMPORTANTI***
 Presenta questo ordine in cassa tradizionale oppure fai tu stesso la scansione del codice QR
 Servizio post vendita: Puoi contattarci utilizzando il servizio di live chat o mail (www.ikea.com/it/faq) o il numero verde 800 97 09 09* (dall'estero 00390278629970).
 attivo 24 ore su 24, ti offre alcuni servizi in t

Complessivamente il consumatore genovese, cliente Ikea, ha speso **oltre 600 euro tra consegne e montaggi**. Ha chiesto **6 mezza giornate di ferie**, di cui tre inutilmente. A cui si potrebbe aggiungere il tempo impiegato in **una ventina di chiamate** al numero di Ikea (verde, almeno quello, se si hanno effettuato acquisti). Sono oltre **35 ore**, al ribasso.

Tutto **questo tempo**, questa fetta di esistenza del cliente, **per Ikea ha un valore: 20 euro**. A "tanto" ammonta il buono spesa che viene proposto come risarcimento del disagio sofferto. Il cliente può decidere di non considerarlo congruo e provare a fare andare avanti la pratica. Ma si sa, o almeno si dovrebbe sapere: i clienti hanno anche una vita.

Customer satisfaction. Questo nonostante i genovesi protagonisti della vicenda avessero ricevuto rassicurazioni, dai centralinisti Ikea, relative perlomeno al rimborso della consegna mai effettuata. Invece no, nonostante gli appunti fatti prendere, i numeri di ordine ripetuti a menadito, i minuti trascorsi con l'orecchio allo smartphone a subire un sottofondo musicale tipo Giovanni Allevi, **la grande vittoria dei diritti del consumatore dovrebbe essere quella di tornare in negozio e "spendere" altri 20 euro**. Qualche candela. Due confezioni di salmone. **Una mensola Lack** da 190 centimetri. Questa.



L'appalto. Ikea, per le consegne e i montaggi, si affida a un'azienda esterna: **Rhenus Italia**. Questo accade in tutto il Paese. L'azienda, che in Liguria ha una base logistica a Manesseno (Sant'Olcese), si avvale di lavoratori locali. Alcune squadre si occupano di montaggio e consegna, altre di servizi più specifici come il montaggio delle cucine. Al momento dell'acquisto del servizio, al consumatore non viene fornito un contatto degli addetti Rhenus. Soltanto loro possono (dovrebbero, ma non accade sempre) chiamare il cliente mezzora prima di presentarsi all'appuntamento nella fascia oraria concordata. Tuttavia Ikea risponde direttamente dei disservizi da parte di Rhenus.

Diritto del consumatore. Ikea Italia, e così il negozio di Genova Campi (il cui store manager è Marco Passera), non fa parte dei mobilifici che hanno siglato un accordo con Camera di Commercio e associazioni di consumatori per la risoluzione di eventuali controversie.