



I dannati di buropoli/6 La dolente «fila» per le pensioni degli invalidi civili

Un «numeretto» per sperare

La signora in nero piange «Ma io del numero per fare il turno non sapevo, non l'ho ritirato veniamo da Mentana, mio marito è morto». In fila per la pensione degli invalidi civili in Prefettura. Un cartello avverte che «per accedere agli sportelli si distribuiscono un massimo di 300 numeri dalle ore 8,00 alle 12,00». Ma qui c'è gente che aspetta dalle sei del mattino

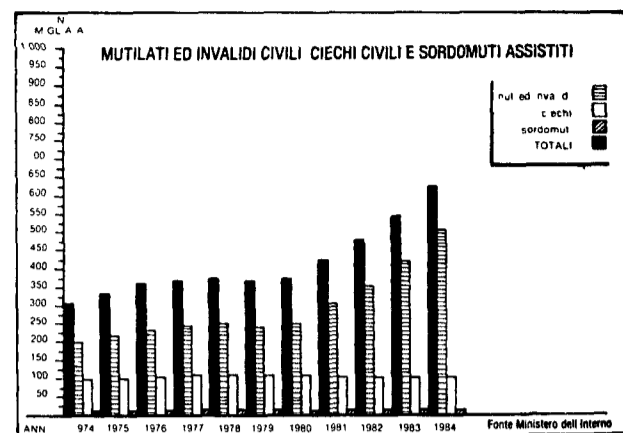
VINCENZO VASILE

ROMA I numeretti per il turno da una stanzuccia di cartone che tiene avvolta in mano la distribuisce un commesso con la voce biontonale che esperto tra la folla riesce a smistare ciascun «caso» ai diversi sportelli. «Lei con quel documento può presentarsi direttamente all'ufficio informazioni non c'è bisogno di fare la fila».

La signora con le vesti a lutto che non sa e accorta del cartello con le prescrizioni per il ritiro del «numeretto» mostra all'uscire comprensivo un fascio di carte in bollo un certificato di morte una di chiarazione sostitutiva di no-

l'alba i lunedì e i venerdì - unici due giorni alla settimana in cui gli uffici della Prefettura di Roma ricevono questo dolente pubblico - si mette ad aspettare dietro il portone di via Ostiense. Poi sale per una rampa di scale e obbedisce all'altro cartello «Coloro che giungono prima delle 8 sono pregati di sedersi nelle apposite sedie delle sale d'attesa numerate progressivamente».

E solo la parte visibile di una sofferenza in più che «buropoli» infligge in questi occasioni ai più deboli. E gente che soffre quella che viene in questi uffici. E i limiti di reddito per questa pensione sono bassissimi dai 3 ai 12 milioni. Ma ancor prima di giungere alla fila della prefettura questo particolare «sfortunato» tipo di utente ha dovuto attraversare un'altra ancor più lunga «via crucis» presentando ad un altro «ufficio competente» le Unità sanitarie locali una «domanda» per passare la visita medica presso una speciale commissione sanitaria. L'attesa in questo senso può dura-



re anche vent'anni. «L'altro giorno - racconta un impiegato dello sportello - è venuta da noi una donna che aveva presentato domanda nel 1975 che era stata visitata nell'86 e che solo in questi giorni aveva avuto finalmente una risposta».

deve ancora venire qui in Prefettura presentare quella montagna di certificati quelle domande».

Per questi equivoci - ma chi gliel'ha spiegata alla gente una trafila così complicata? - la «fila» in Prefettura si ingrossa e agli sportelli si presenta gente delusa gente arrabbiata. «A una mia collega e persi no capitato di essere inseguita per le scale sa tra gli invalidi - spiega un impiegato - c'è pure chi ha sofferenze psichiche lo ai primi tempi a sentire certe stonate dovevo fare ogni tanto una pausa nascondevmi un archivio a versare qualche lacrima. Poi a poco a poco ci si fa lo stomaco».

«Venga alla visita» ed è già morta

«Una media dei ritardi? Per gli invalidi fino al 99 per cento un anno per arrivare fino al comitato provinciale per l'assistenza più 4 5 mesi per i riscuotere. Dal 100 per cento in su fino a quelli che hanno diritto all'assegno di accompagnamento 8 mesi per il comitato altri due o tre mesi per riscuotere. Cerchiamo di stabilire la priorità per i casi più urgenti. Una volta tra le categorie che si cercava di favorire c'erano pure gli ultra ottantenni. Ora non più non so bene perché».

«Ma attenzione un anno un anno e mezzo solo per questo passaggio che ci riguarda. C'è però gente che prima ancora che le Prefetture vengono a conoscenza del loro «caso» c'è morta ad aspettare la chiamata della commissione sanitaria per la visita medica. Ha letto sui giornali di quella poveraccia di Ischia, non vedente cui vent'anni dopo la morte è stato spedito l'invito a presentarsi all'ospedale? Anche da noi qui a Roma e così. Ora le Usl stanno smaltendo un po' di arretrato, forse perché è aumentato il numero delle commissioni sanitarie o perché è aumentato l'ammontare del gettone di presenza. Loro fanno le visite, ma i loro responsi si fermano qui come in un collo di bottiglia per mancanza di personale». «E il ministero che fa? Siamo in tutto 31 impiegati e ce ne vorrebbero sei volte tanti. Intanto si sono impiccate le «cause» ogni volta che le elezioni si avvicinano aumenta il nostro lavoro c'è gente che è stata inviolata a sperare a considerare il proprio diritto come una elargizione un favore. E vengono spediti qua, a questo sportello ad attendere sulle sedie numerate».

Parla Armando Sarti, dirigente della confederazione delle aziende municipali (Cispel): «Avevamo fissato principi innovatori con la Carta dei diritti dell'utente, ma non si è andati avanti»

L'autobus non passa: chi mi difende?

GUIDO DELL'AQUILA

Di fronte a un bus strapieno che neanche si arresta alla fermata, a una bolletta incomprensibile e magari più cara del dovuto a un acqueo dotto che eroga poco liquido e di scarsa qualità. E in genere di fronte a un servizio che non funziona o funziona male quante volte vengono ignorati, lesi, violati i diritti dei cittadini? E che possibilità concrete hanno gli utenti di reclamarlo, di pretendere rispetto e funzionalità? Da chi sono tutelati, protetti? Lo chiediamo ad Armando Sarti fino a qualche settimana fa presidente della Confederazione dei servizi pubblici. E Sarti non ricorre a giri di parole per mascherare una realtà del resto piuttosto evidente. «Gli utenti - dice - non sono difesi da nessuno».

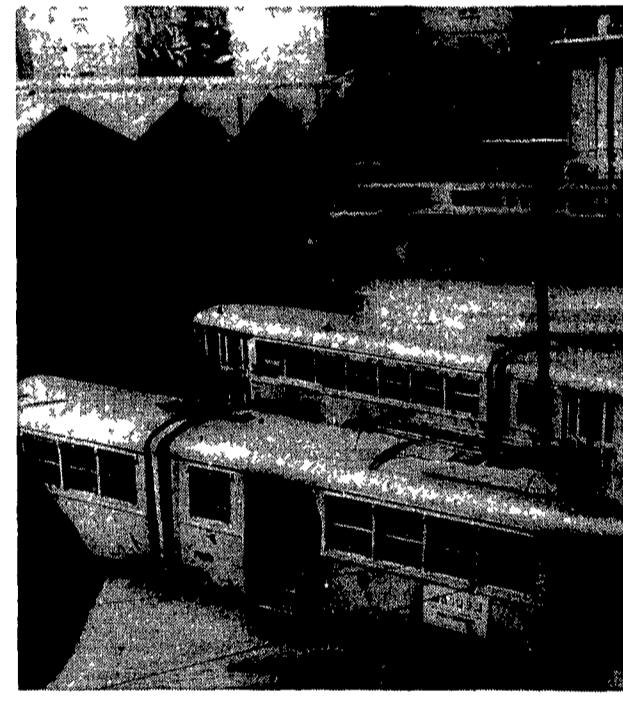
«Il tipo di rappresentanza politica, la nomina degli uomini che concorrono alla formazione della politica aziendale - aggiunge - non derivano dall'esigenza di un rapporto diretto azienda utenti. Non c'è un mercato alternativo che consenta ai cittadini di scegliere il servizio migliore».

«C'è tuttavia un rapporto da costruire tra aziende e consumatori. Come ha funzionato finora il dialogo con le quattro associazioni dei consumatori?»

«Non bene. Diciamo che ancora non esiste un ruolo vero e proprio dei consumatori. Le loro associazioni non solo non hanno un carattere di massa (cosa comprensibilmente difficile da ottenere) ma non possono rivendicare neanche molta rappresentatività. Pensiamo agli ospedali o alla lotta alle solifichiazioni alimentari, dove pure le potenzialità sono enormi. E poi perché ancora 4 associazioni? Perché non si forma una confederazione con potere contrattuale ben maggiore?».

Un paio d'anni fa, tuttavia, la Cispel varò la carta dei diritti degli utenti, mettendo nero su bianco cosa i cittadini avrebbero dovuto aspettarsi e pretendere dagli enti erogatori di servizi pubblici. Che fine ha fatto quella carta? Perché non se ne sente più parlare?

«Diciamo che la via su cui le aziende si sono incamminate non si è espansa. Sono state fatte solo sperimentazioni parziali. Diciamo pure che se si fosse realizzato il 20% delle cose indicate in quella Carta sarebbe già un successo». Ma per Sarti non si deve parlare di un fallimento. «Guai ad abbandonare questa strada solo perché si dimostra difficile». Anzi «da alcuni settori della pubblica amministrazione arrivano stimoli interessanti. Al Comune di Modena per esempio tutte le procedure amministrative sono svolte da impiegati identificabili dal pubblico con nome e cognome attraverso un cartellino. Questa è un'idea anche per le aziende. E mi risulta che an-



Ice cream o grasso animale?

In Gran Bretagna rigide leggi sugli alimenti, riviste specializzate, «show» della Bbc... Quanti soldi in fumo!

ANTONIO BRONDA

LONDRA La protezione del consumatore ha una lunga storia in Gran Bretagna. C'è un lungo elenco di leggi via via aggiornate che ruotano attorno al «Fair Trading Act» del 1973 col quale si stabilivano i criteri di correttezza fondamentali per ogni tipo di commercio oltre all'istituzione di un apposito dipartimento ministeriale con l'incarico di sorvegliare e perseguire gli eventuali trasgressori. Il processo di revisione è permanente e progressivo. Grande è anche l'attività di popolarizzazione delle norme dei diritti e garanzie e delle possibilità di reclamo a disposizione della cittadinanza. Ecco la selva de-

gli opuscoli e volantini esplicativi distribuiti dai vari ministeri quelli del commercio degli alloggi dei trasporti della sicurezza sociale ecc. che si assumono poi nei consigli e nelle direttive emanati sotto la responsabilità del ministro per «consumers affairs».

Per dare alcuni esempi più recenti c'è la legge del '79 che protegge gli standard minimi e necessari (un elenco di oltre 350 specificazioni) a cui devono rispondere i diversi prodotti messi in vendita. E insieme a questa c'è la legge che fissa i parametri della «sicurezza» che gli articoli in commercio devono assolutamente rispettare. Nell'84 è

stato finalmente aggiornato il dispositivo sugli alimenti in risposta a carenze evidenti e forti lamenti stabilendo i requisiti indispensabili per l'incastellamento il contenuto le etichette la descrizione degli additivi chimici e così via. Ci sono ancora grosse lacune da colmare come ad esempio nel settore dei coloranti artificiali di cui si fa troppo uso.

Certe disposizioni della Cee contribuiscono a rafforzare l'apparato di controllo come accade qualche anno fa quando venne detto a Londra «Smettete di definire i vostri ice cream come gelati di crema quando in effetti dovrebbero essere denominati pig s fat ice ossia gelati di grasso animale». I giornali ci fecero il titolo in prima pagina e per la vendita di casi clamorosi come questo ce ne sono parecchi e la stampa li segue con grande alacrità perché si tratta di stonate che hanno un enorme eco presso i lettori. Ogni

quotidiano domenicale o settimanale al giorno d'oggi dedica numerose rubriche fisse alla «protezione del consumatore» beni di consumo casa auto trasporti vacanze assicurazioni pensioni risparmi fondi di investimento familiar e via dicendo. Nei mass media si è andato costruendo un vero e proprio servizio multiplo al servizio del consumatore.

Comincio circa trent'anni fa il mensile «Which?» una rivista illustrata di alto prestigio o diffusione che di volta in volta passa in rassegna questa o quella serie di prodotti o di servizi confrontandone le caratteristiche. L'efficacia il prezzo vale a dire esaminandone la convenienza dal punto di vista di chi li acquista per soddisfarne esigenze specifiche e differenziate. «Which?» non è in vendita nelle edicole ma viene distribuito per abbonamento a 700 mila iscritti della «Consumers Association». Con la

sua linea editoriale di totale imparzialità si è conquistata un'autorità indiscussa. Fa capire certo che un prodotto o servizio può essere migliore di un altro ma sempre secondo un coefficiente di «convenienza» rispetto ai requisiti e agli usi che l'acquirente si aspetta di ottenere mediante l'esborso di denaro lungo una scala progressiva di prezzo dove la maggiore spesa non garantisce automaticamente una «performance» superiore.

Lesempio di «Which?» è fondamentale per capire l'evoluzione dell'ampio arco della «protezione» in Gran Bretagna. La tv (Bbc1) da molti anni ha un programma settimanale che adesso si chiama «That's life» diretto e presentato dalla popolansima Ester Rantzen. È andato sviluppandosi dalla semplice funzione di «watch dog» canina da guardia o sentinella a sentinella del pubblico come era inizialmente ed è ora diventato un trattamento spet-

Ricordate quei test?

I telespettatori ormai ci sono abituati. La trasmissione televisiva «Di tasca nostra» mette in onda ormai da anni test comparativi tra più

prodotti mettendo a disposizione dei consumatori i dati reali sulle loro caratteristiche e composizioni. Dall'ar-

chivio del ciclo 1987 di «Di tasca nostra» abbiamo tratto due esempi che riguardano gli aspirapolvere e le bevande a base di cioccolato.

	Zucchero	Grassi	% Latte	% Cacao
1 Suchard	42,3	30,8	21	35
2 Nestle	41,3	30,4	22	36
3 Motta	41,0	30,6	22	35
4 Lindt	39,2	34,3	23	37
5 Duplo	41,0	31,7	22	35
6 Tobler	43,2	32,1	21	34
7 Penugna	41,0	31,9	22	35
8 Alenagna	40,5	30,9	22	36
9 Cote d'Or	39,5	31,5	21	37
10 Icam	42,5	32,2	21	35

	Depres max (Forza asp) (mm H ₂ O)	Rumorosità (dB A)	Termostato di sicurezza	Praticità d'uso	Prezzo pubb (Iva comp)
Aeg Vampyr 607	2020	83	No	Molto buono	310 000
Aniete Supercompact	2000	82	No	Buono	200 000
Electrolux D 739	2100	80	No	Buono	580 000
Hoover S 3450	2000	81	Si	Buono	310 000
Moulinex TH 1000 E	1990	84	Si	Molto buono	250 000
Philips HR 6294	2030	80	Si		
			+ lamp spia	Ottimo	250 000
Rowenta RB 21	2030	82	Si	Ottimo	260 000
Termozeta E 1000	1990	84	Si	Molto buono	220 000