



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

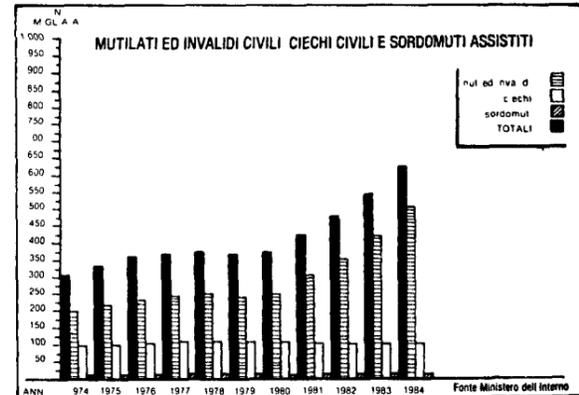
VINCENZO VASILE

ROMA I numeretti per il turno da una stanzina di cartone che tiene avvolta in mano li 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».

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».



Montagne di certificati
Risposta che intendiamoci non vuol dire che da quel momento hai diritto a una pensione. Anzi dal momento in cui la commissione sanitaria ti attribuisce una certa «percentuale» di invalidità al giorno in cui avrai la pensione ancora deve passare del tempo. «E questo è equivoco più di tutto non da noi dopo mesi e mesi viene gente - ed è povera gente - che ha atteso in casa invano che gli arrivassero quei pochi soldi. E non sa che dopo la risposta dell'Usl invece

«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 lo scuiotere. 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».

vengono a conoscenza del loro «caso» e 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 e è gente che è stata inviolata a sperare e 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».

«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?».

«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-

che la proposta comunista di riforma della pubblica amministrazione preveda che sia noto ad ogni passaggio dell'iter burocratico, il responsabile amministrativo».

Torniamo a una delle considerazioni di partenza. Le ragioni di molti patimenti degli utenti nascono dalla mancanza di un vero mercato alternativo. Come dire o magari questa mitezza. Da circa un anno però la Cispel ha elaborato dei coefficienti di produttività per cui ogni singola azienda può valutare il suo grado di efficienza e l'economicità della sua gestione. Questo dovrebbe garantire una sorta di mercato comparativo tra aziende e aziende tra le diverse voci che compongono il bilancio della singola unità produttiva. Tutto ciò doveva costituire un passo in avanti per gli utenti, per i cittadini invece i vari livelli di produttività scaturiti dai parametri

econometrici non sono mai stati resi noti. E viene a mancare l'informazione di base per esercitare il diritto di critica».

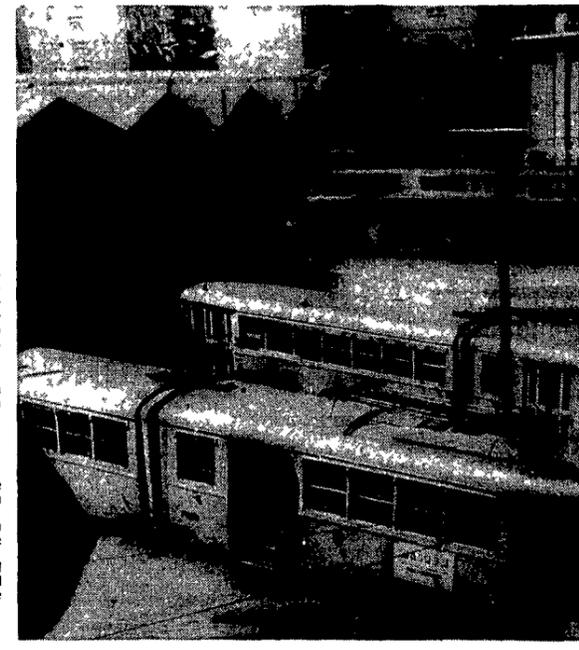
«È vero che le nostre aziende - e se vogliamo anche per motivi comprensibili - temono la pubblicità di questi dati. Ma il loro timore non deve costituire un impedimento pratico. Tanto è vero che proprio su nostra richiesta è stato in corso nella finanziaria '87 un articolo (il 5 bis) che impone alle aziende di rendere noti i livelli di economicità, efficienza e produttività. E obbliga i servizi ad effettuare al massimo ogni tre anni indagini di moscopiche per verificare consensi e lagnanze allo scopo di migliorare il servizio».

A volte le indagini demoscopiche dimostrano ciò che vuole dimostrare il committente

«Abbiamo pensato anche a questo rischio e proprio per questo si è pensato a un collegio di garanti che supervisiona le rilevazioni. Del collegio dei garanti debbono far parte personalità autorevoli e rappresentative come i presidenti di tribunale, i sindaci, i rettori, sindacalisti e imprenditori».

Par di capire che le municipalizzate abbiano introdotto più che novità sostanziali, fermenti di novità che debbono ancora produrre i frutti operati. E così?

«Non abbiamo certo fatto tutto ciò che era da fare. Ma possiamo dire che noi della Cispel siamo stati i primi soggetti della pubblica amministrazione a muoverci su binari del recupero produttivo. Ora aspettiamo gli altri. Prendiamo le banche che pure hanno una grande presenza di capitale pubblico. Solo attraverso la proposta di legge di Minteruzzi saranno costrette ad affrontare il problema scottante della trasparenza del servizio e quindi del costo del denaro. Ma questo sarebbe stato terreno di norme di autodisciplina. Avrebbero dovuto pensarci da sole».



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 delle 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 accadde 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 storie 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-

tacolare una delle trasmissioni più seguite alla domenica sera.

Evidentemente c'è un'era di sogno. Nell'85 la legge della «insolvency» (insolvenza di sesto) ha per la prima volta chiamato in causa la responsabilità finanziaria personale dei dirigenti di una azienda in liquidazione. A monte ci sono cifre pesanti come le 300 mila persone che ogni anno perdono i soldi (un totale di circa 25 miliardi di lire) per che hanno ordinato e pagato merci o servizi che poi non sono stati corrisposti. D'altra parte la diffusione delle carte di credito allarga ancora la possibilità di errori falsificazioni mancati pagamenti in un paese dove si spendono sedici milioni di lire all'anno a credito - per ogni famiglia cioè il 60% del reddito disponibile. Ed ecco la nuova zona di interesse sorveglianza e protezione che richiede altri e certi non facili interventi di legge.

Ricordate quei test?

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

dotto 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 |

* Confezione da 150 grammi ** Confezione da 85 grammi

| | 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 |