

Agenzie antiburocrazia

Più di 18.000 certificati richiesti alle circoscrizioni solo nel primo trimestre dell'89
Un settore in crescita per i servizi auto e a domicilio
Ma c'è chi ha paura dell'autocertificazione

Per qualche coda in meno

Solo nel primo trimestre dell'89 le agenzie private hanno richiesto alle circoscrizioni romane più di 18.000 certificati. Una cifra, probabilmente, approssimata per difetto, che quantifica la sfiducia verso la burocrazia cittadina. Ma c'è malumore fra gli operatori. «L'autocertificazione ci sta schiacciando». Il mistero delle pratiche su «corsie preferenziali» per le agenzie

STEFANO CAVIGLIA

«Pagare 20mila lire per risparmiarsi una fila di mezza mattinata? Secondo me conviene». «Per me costa troppo. Non me lo posso permettere». «È una cosa che può far comodo a chi è molto impegnato con il lavoro e guadagna bene». Abbiamo raccolto questi commenti girando per uffici pubblici, circoscrizioni e fra le agenzie di certificati della città, quelle che offrono i loro servizi a chi vuole evitare a tutti i costi il contatto nevrotizzante con la burocrazia. Non sono pochi i romani che ricorrono abitualmente a questa scortesia nel primo trimestre di quest'anno solo le circoscrizioni della capitale hanno rilasciato oltre 18.000 certificati (stando alle cifre ufficiali fornite dall'assessorato alla nagrafia) alle agenzie anziché direttamente ai singoli cittadini.

Le renderà superflue. L'autocertificazione nonostante l'accattivante pubblicità televisiva varata non molto tempo fa dalla presidenza del Consiglio è ancora ben lontana dall'essere applicata in modo uniforme e per alcuni documenti come l'estratto di nascita o il certificato storico anagrafico, le attese sono ancora molto lunghe. Per non parlare poi dei documenti anacronistici e macchinosi come il certificato di buona condotta. Insomma i rapporti fra il singolo cittadino e la macchina burocratico-amministrativa sembrano ancora abbastanza lenti farraginosi e irrazionali da consentire un ampio margine a chi per mestiere offre la possibilità di saltarli a piè pari. Soprattutto in una città come Roma.

Per i certificati che richiedono attese più lunghe o ritratto avviene un fatto abbastanza singolare: le agenzie riescono a consegnarli al singolo cittadino in tempi molto più brevi di quanto non faccia l'amministrazione. Fino a qualche anno fa esisteva una sorta di corsia preferenziale per le richieste delle agenzie. In certe ore della giornata generalmente nel pomeriggio durante la chiusura degli uffici al pubblico gli impiegati delle varie amministrazioni avevano l'abitudine di dedicarsi esclusivamente ai mucchi di pratiche provenienti dalle agenzie. Poi questa norma è stata abolita perché creava una discriminazione di fatto fra chi poteva permettersi di pagare e chi no. Dunque oggi rivolgersi ad una agenzia dovrebbe risparmiarsi alla gente solo la presenza fisica negli uffici. In realtà però i certificati e le pratiche chieste dalle agenzie viaggiano spesso più velocemente e talvolta la differenza a favore delle agenzie è perfino di diverse settimane. Perché? Una spiegazione plausibile potrebbe essere quella per cui - contravvenendo alle norme in vigore - qualche impiegato continua a privilegiare le pratiche delle agenzie. Gli interessati però smentiscono e lo stesso fanno all'assessorato all'anagrafe. «Dall'anno scorso abbiamo anche istituito uno sportello riservato alle agenzie - ritengono - che oltre a fornire dati quantitativi di studio rende impossibile qualsiasi comportamento illecito». Ma il mistero della differenza nei tempi di attesa non lo spiega nessuno.

Ma la gente quella che è costretta a fare la fila per ore ed ore negli uffici è di tutti gli altri. Qualunque sia il giudizio sulle agenzie e sulle loro tariffe su una cosa nessuno sembra nutrire dubbi: è ancora lontano il tempo in cui l'efficienza degli uffici pubblici



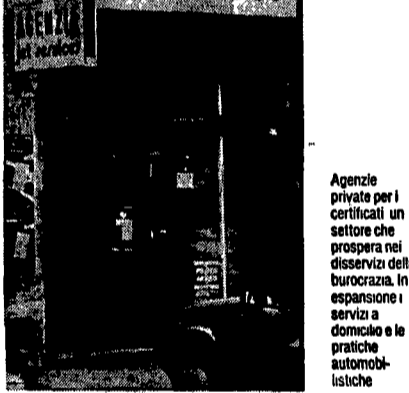
Documenti «espressi» serviti a casa propria

Non in tutte le agenzie si grida al disastro economico. Anche in questo, come in molti altri settori del terziario, ci sono state negli ultimi anni trasformazioni notevoli che hanno portato una grande diversificazione fra gli operatori. La novità più importante è quella della consegna a domicilio. Non sono ancora molte a Roma le agenzie che offrono questa possibilità ma è certo che il futuro di chi vende servizi e consulenze in materia di certificati viaggerà sempre più su «pony express».

Ad essere più intraprendenti sono in genere gli operatori che hanno gli uffici all'interno di un palazzo invece che sulla strada. Mancando della possibilità di farsi conoscere dalla gente di passaggio, fanno di necessità virtù e cercano di fornire un servizio sempre più qualificato e specializzato. «La gente preferisce spendere poche migliaia di lire in più e avere qualcuno che gli porti il certificato a casa», dicono all'agenzia «Roma Express» in via di Villa Magliorani, dove hanno iniziato circa un anno e mezzo fa il lavoro dei certificati e sono più che soddisfatti. Alla consegna a domicilio hanno aggiunto la prenotazione telefonica ed un servizio informativo gratuito chiamato «mailing» che consiste nel invio periodico di circolari ai clienti per metterli al corrente di tariffe, condizioni e nuovi servizi offerti dall'a-

genzia. Il mercato che tira di più, ed è in continua espansione, è quello degli uffici di avvocati, commercialisti e professionisti in genere, che hanno spesso bisogno di certificati per i loro clienti e quasi mai il tempo per procurarseli. Chi si è specializzato in questo settore sprizza ottimismo e «aria da manager» da tutti i pori. «Stiamo costruendo un nuovo sindacato di categoria per gli operatori che fanno il nostro lavoro», dicono i titolari dell'agenzia «Il Gabbiano» in via di Porta Maggiore. Si chiamerà «Assotex» (dove il «Tex» sta, naturalmente per «Terziario avanzato») ed ha già raccolto molte adesioni dalle agenzie più importanti. Obiettivo principale dell'operazione: razionalizzare il settore e sorvegliare che le condizioni di lavoro e la qualità dei servizi prestatati siano ragionevolmente uniformi.

Secondo gli operatori del settore infatti l'unica nota dolente riguarda la mancanza di regolamentazione. «In molti uffici - protestano - circolano dei veri e propri abusi della nostra professione. Gente che senza averne titolo né capacità, si offre di aiutare dietro compenso s'intende, chi non vuole aspettare o si trova spaesato di fronte ai caos e alle file. E gli effetti sono sempre negativi. Per gli incauti clienti soprattutto ma anche per noi e per l'immagine della nostra professione».



Le richieste in cifre

I	Circoscrizione	0	XI	Circoscrizione	7.932
II	Circoscrizione	86	XII	Circoscrizione	1.000
III	Circoscrizione	0	XIII	Circoscrizione	1.731
IV	Circoscrizione	205	XIV	Circoscrizione	47
V	Circoscrizione	0	XV	Circoscrizione	201
VI	Circoscrizione	0	XVI	Circoscrizione	0
VII	Circoscrizione	1.040	XVII	Circoscrizione	722
VIII	Circoscrizione	296	XVIII	Circoscrizione	0
IX	Circoscrizione	0	XIX	Circoscrizione	2.051
X	Circoscrizione	2.244	XX	Circoscrizione	707

Agenzie private per i certificati un settore che prospera nei disservizi della burocrazia. In espansione i servizi a domicilio e le pratiche automobilistiche.



Il lungo viaggio delle pratiche automobilistiche

Su quattro ruote le «carte» vanno più lente

Se c'è soprattutto un settore in cui né l'autocertificazione né le promesse di miglioramento della pubblica amministrazione suscitano alcuna apprensione è quello delle pratiche auto. Le 500 agenzie sparse per la città possono dormire sonni tranquilli. La burocrazia dell'automobile è in qualche modo un territorio a sé, dove le complicazioni della carta bollata e la lunghezza dei tempi sono, per definizione, tali da far impallidire la più disorganizzata delle circoscrizioni romane.

Un mercato enorme per chi di mestiere si fa largo tra gli uffici della Motorizzazione, anche perché nessuno parla ancora di interventi riformatori in questo campo. È lo stesso segretario provinciale dell'Unasca (l'associazione di categoria che rappresenta le agenzie di pratiche auto) Michele Ciccarone a riconoscere le enormi difficoltà burocratiche incontrate dai cittadini quando c'è di mezzo l'automobile. «L'attuale livello di efficienza e di rapidità con cui vengono evase le pratiche - ammette Ciccarone - rende molto difficile alla gente fare a meno di noi. Solo per fare un esempio si può ricordare che il tempo medio necessario per un passaggio di proprietà di un

veicolo usato è di almeno due anni. Durante questo periodo chi ha acquistato un'auto usata dovrebbe recarsi periodicamente al pubblico registro automobilistico a ritirare documenti a raccogliere informazioni per tenersi costantemente aggiornato sull'evoluzione della sua pratica».

L'alternativa, ancora una volta è rivolgersi ad un'agenzia. Per un compenso che oscilla dalle 30 alle 70.000 lire, a seconda delle difficoltà e delle complicazioni, si occupano loro di risolvere tutto e chiamano il cliente solo per comunicargli che il iter burocratico è finito e può avere il documento richiesto.

Anche ottenere l'immatricolazione dei veicoli nuovi è tutt'altro che semplice. Ne sanno qualcosa coloro che per questo motivo sono costretti ad aspettare molto più a lungo del previsto un'automobile ordinata. In questo caso risolvere il problema spetta però al concessionario che vende l'auto anziché al singolo cittadino. A maggior ragione dunque poche a nessun commerciante vorrebbe in mente di passare intere mattinate fra file sportelli e uffici informazioni. La stessa di corsa in agenzia.

15° MOACASA

MOSTRA DEL MOBILE E DELL'ARREDAMENTO

CON IL PATROCINIO DEL COMUNE DI ROMA

FIERA DI ROMA

27 Ottobre - 5 Novembre

INGRESSO:
Feriali L. 4.000
Sabato e festivi
L. 7.000

ORARIO:
Feriali 15-22
Sabato e festivi
10-22

