

L'ex capomafia che azionò la bomba di Capaci si trovava in un albergo della capitale sotto strettissima sorveglianza. Maria Falcone: «Me lo aspettavo»

Brusca torna in carcere. Colpa del cellulare

Nuovo arresto per il pentito a cui erano stati concessi i domiciliari-premio: violazione delle norme sui benefici carcerari

Marzio Tristano

PALERMO L'ha tradito un cellulare, quello della moglie, visto che a lui era negato l'uso di qualsiasi strumento di comunicazione esterna. Dopo avere ottenuto un permesso per buona condotta Giovanni Brusca, l'uomo che ha azionato il telecomando di morte sulla collinetta di Capaci e, pentendosi, ha consentito l'arresto di decine di mafiosi, torna in carcere vittima di una «grossolana ingenuità», come dice il suo legale, l'avvocato Luigi Li Gotti.

«Grossolana ingenuità». «Questo pomeriggio (ieri, ndr) - dice Li Gotti - ho telefonato alla moglie di Brusca per comunicarle la mia assenza in due processi: il 5 novembre ed il 15 dello stesso mese, che si celebra con il rito abbreviato. Questo è tutto quello che so. Poi ho saputo che l'avevano condotto in carcere. È chiaro che si è trattato di una grossolana ingenuità da parte di chi avrebbe dovuto osservare le prescrizioni imposte. Malizie esterne? Non sono in grado di affermarlo. Ho più volte detto al mio cliente che in questo contesto di polemiche avrebbe dovuto essere attentissimo a rispettare alla lettera tutte le prescrizioni. Anche supponendo ad eventuali superficialità altrui. Evidentemente questo non è accaduto».

Utilizzando quel telefono per chiamare qualcuno di cui non si conosce l'identità, Brusca ha violato le norme carcerarie e la polizia lo ha di nuovo arrestato, ripor-



Giovanni Brusca il giorno dell'arresto il 20 maggio 1996

tandolo in carcere. La notizia ha scatenato un coro soddisfatto di commenti.

«È chiaro che si tratta di persone di cui non si può aver fiducia», sostiene Maria Falcone, sorella di Giovanni Falcone, il magistrato ucciso a Capaci nel 1992. «È la dimostrazione lampante - ha aggiunto Falcone - che certe cose non cambiano. Tor-

nando in libertà certi soggetti continuano ad avere rapporti con l'esterno». «Mi consola - ha continuato - che la legge sui pentiti in parte funziona perché quando, come in questo caso, si viene meno agli obblighi previsti dalle norme, lo Stato reagisce con forza». «Massima severità quando un pentito sbaglia», ha detto il deputato

ds Giuseppe Lumia, ex presidente della commissione Antimafia. «I collaboratori devono attenersi al rispetto delle regole - ha aggiunto - quando le violano la condanna deve essere doppia perché rischia di aprire la strada al massacro dello stesso istituto della collaborazione, un istituto di cui ancora in Italia si ha estremo

Collaboratori di giustizia in Italia sono 1.110 Di questi 36 sono donne

PALERMO Sono 1.110, 1.074 uomini e 36 donne, i collaboratori di giustizia che godono della protezione dello Stato in Italia. I dati risalgono alla relazione del Viminale al 30 giugno del 2003. Tra i 1.110 collaboratori di giustizia, rispetto ai dati del 2002, e in particolare del secondo trimestre, si registra un aumento di quelli provenienti dalla mafia siciliana: 396 contro i 386; della camorra (351 contro 242); della Sacra corona unita (98 contro 96). In diminuzione invece nel semestre quelli della 'ndrangheta (da 217 a 214). Al dato dei 1.110 collaboratori di giustizia che risale al 30 giugno del 2003 ed è in aumento rispetto ai 1.098 del semestre precedente vanno sommati anche i familiari compresi nel programma di protezione: 3.779. In totale fra pentiti e testimoni di giustizia il numero invece è di 1.173 persone. Il caso del permesso accordato a Brusca non è un caso isolato negli ultimi anni. I precedenti che più hanno fatto scalpore per quel che concerne la mafia siciliana sono quelli relativi al numero 2 di Cosa Nostra il boss Antonino Giuffrè e al killer Salvatore Grigoli.

bisogno e senza il quale si potrebbe tornare ai tempi della mafia inesistente e impunita».

«Questo signore è un criminale incallito, non può cambiare da un giorno all'altro, è la sua natura», è il commento di Bruno Berardi, presidente dell'Associazione vittime terrorismo e mafia, sull'arresto di Giovanni Brusca. «Brusca - dice Berardi - continuerà a fare il criminale anche se ha collaborato con la giustizia, i suoi amici non si sono volatilizzati. Anzi, ormai è diventato un ideologo che è riuscito a beffare lo Stato. Ora ci aspettiamo un ripensamento sui permessi-premi. È necessario che ci sia una maggiore stretta sui permessi, devono essere dati a chi lo merita, non a tutti, altrimenti viene a mancare lo stesso spirito giudiziario».

Precedenti. Il caso del permesso accordato al boss Giovanni Brusca non è un caso isolato negli ultimi anni. I precedenti che più hanno fatto scalpore per quel che concerne la mafia siciliana sono quelli relativi al numero 2 di Cosa Nostra il boss Antonino Giuffrè e al killer Salvatore Grigoli. Antonino Giuffrè boss di Caccamo pentitosi subito dopo il suo arresto mentre era al carcere di Novara ha usufruito di un permesso premio goduto nel corso delle scorse festività natalizie. Qualche mese fa invece lasciò il carcere per i domiciliari il killer reo confesso, Salvatore Grigoli, che il 15 settembre del '93 uccise a Brancaccio, a Palermo, il parroco don Pino Puglisi.

«Italgas Più»: il numero verde tace, il caos è totale

Vuoi fare una voltura, ti serve un'informazione su una bolletta? Impossibile: call center in tilt. L'inchiesta del «Salvagente»

Enrico Cinotti

ROMA Ore e ore passate incollati alla cornetta del telefono per aspettare una risposta dal call center di «Italgas Più» che puntualmente non arriva. File interminabili agli sportelli e utenti disperati da giorni che si sentono ripetere sempre la stessa cosa: «Abbiate pazienza: siamo con i sistemi bloccati».

Da dove nascono tutti questi problemi? «Italgas Più», azienda leader nel settore del metano domestico con oltre 5 milioni e mezzo di clienti in tutta Italia, da circa un anno ha cominciato a cambiare il proprio sistema informatico di gestione dei rapporti della clientela e il cambiamento, seppur necessario come spiegano dall'azienda, non è certamente indolore per la clientela.

C'è chi deve fare una semplice voltura, chi prenotare un appuntamento con un tecnico per spostare il proprio contatore, chi protesta perché ha ricevuto prima il sollecito di pagamento che la bolletta stessa e chi addirittura, con l'inverno alle porte, deve chiedere un nuovo allaccio per il proprio appartamento con il rischio di rimanere senza riscaldamento. Eppure i canali di contatto dell'azienda, dal numero verde ai negozi in franchising di Italgas Più, non riescono a rispondere efficien-

temente alle richieste dei clienti.

L'inchiesta del Salvagente. «Chiediamo alla clientela di pazientare per poche altre settimane. Stiamo cambiando il sistema di gestione proprio per migliorare il servizio», è la risposta fornita da Italgas Più al settimanale *Il Salvagente* che dedica un'accurata inchiesta nel numero in edicola giovedì prossimo.

All'inizio dell'anno è cominciato, partendo da alcune regioni del Nord, il trasferimento delle utenze dal vecchio al nuovo programma di gestione e da agosto l'area interessata è quella del Centro Italia. A Roma, in particolare, si registrano le difficoltà maggiori. «Sono due mesi - denuncia Roberto in una lettera al settimanale dei consumatori - che ho fatto richiesta a Italgas

I clienti ore e ore attaccati alla cornetta per aspettare risposte che non arriveranno: «Abbiamo i sistemi bloccati»

”

Più per spostare il mio contatore da un piano all'altro senza che nessuno mi abbia mai dato una risposta definitiva». Stessa sorte tocca a Francesca che per l'attivazione della fornitura, ovvero la rimozione dei sigilli a un contatore, operazione che secondo gli standard di qualità fissati dall'Autorità per l'energia e il gas dovrebbe avvenire in un massimo di 5 giorni lavorativi, sta aspettando da due settimane. Situazione intollerabile, la giudicano le associa-

zione dei consumatori, mentre gli utenti temono di dover fare i conti poi con fatturazioni non corrette.

Necessario ma non indolore. Ma non si poteva pensare ad un aggiornamento di sistema più morbido? «I problemi sono contingenti, non strutturali e non tocca il nostro sistema per le emergenze. Il cambiamento è necessario anche se siamo consapevoli che rallenta il dialogo con la clientela», risponde l'azienda. Dal 2001, per effetto

delle normative sulla liberalizzazione dei servizi, Italgas, società del gruppo Eni, si è scissa in due. Da una parte Italgas Spa, società di distribuzione alla quale fanno capo le reti e i tubi di fornitura del metano. Dall'altra Italgas Più, società di vendita che si occupa esclusivamente del rapporto commerciale con gli utenti.

Per migliorare la gestione dei rapporti con la clientela, dall'inizio di quest'anno la società di vendita ha deci-

so di passare a un sistema modello Crm, Customer relationship management, un «cervellone» che consentirà di integrare gli sportelli, i negozi in franchising, il call center e i canali telematici di Italgas Più. «A quel punto sarà proprio il cliente ad essere al centro». Prendiamola per buona ma allo stato attuale il passaggio dal vecchio al nuovo sistema sta dando filo da torcere alla clientela.

Indennizzi possibili. Secondo gli esperti, tra l'altro, il Crm è un sistema di gestione integrata dei rapporti con il pubblico nato e sviluppato per aziende non di servizio. Nonostante questo, in Italia come in altri Paesi, molte aziende di settore, dalla telefonia, all'elettricità, dai trasporti alle società di fornitura del gas, stanno adottando, non sen-

za problemi tecnici, questo sistema. Problemi di ottimizzazione, come possiamo sentirci rispondere a uno sportello, o estenuanti attese al call center che provocano comunque insopportabili disservizi per il consumatore italiano.

È bene ricordare che l'Autorità per l'energia e il gas definisce degli standard specifici di qualità per le operazioni più frequenti. Nei lavori richiesti dagli utenti domestici (fino alla classe G25) l'Authority, ad esempio, fissa un tempo massimo di 15 giorni lavorativi per l'espletamento di un nuovo allaccio o per lo spostamento di un contatore. Negli standard, inoltre, è previsto anche un tempo massimo di ritardo per un tecnico che non può superare le tre ore.

Operazioni e tempi necessari a svolgere che le aziende di settore hanno l'obbligo di schedare man mano in un apposito registro e di trasmettere annualmente all'Autorità. Indennizzi automatici invece per i clienti. Qualora, infatti, l'azienda riscontrò lo sfondamento degli standard di qualità previsti ha l'obbligo di conferire al cliente, senza richiesta specifica, un rimborso automatico di 30 euro nella bolletta successiva e comunque non oltre 90 giorni, pena il raddoppio dell'indennizzo stesso.

C'è chi rischia di non poter riscaldare casa tra i 5 milioni di clienti della società leader nel metano domestico

”

Come fare a difendersi? Vademecum per il perfetto reclamo

Come faccio a difendermi quando l'intervento programmato salta o quando l'installazione del contatore non è avvenuta secondo quanto preventivato? Esiste la possibilità di presentare un reclamo tanto all'azienda, elettrica o del gas, quanto all'Authority di settore secondo precise procedure. In prima istanza, l'utente insoddisfatto deve presentare in forma scritta la lamentela al fornitore del servizio descrivendo la situazione e allegando tutta la documentazione possibile (dalla bolletta, al numero di utenza, al preventivo ricevuto laddove è stato richiesto e così via). Molte aziende mettono a disposizione della clientela anche moduli prestampati. La società di servizio ha tempo 30 giorni per esaminare il caso, trascorsi i quali, se non c'è

stata una risposta oppure se viene valutata insoddisfante, il consumatore può rivolgersi direttamente all'Authority. In questo caso bisogna inviare (Autorità per l'energia e il gas, piazza Cavour 5, 20121 Milano. Fax: 02/65565230) copia del reclamo rivolto all'azienda di cui si è clienti, se c'è stata la risposta della stessa e la documentazione di riferimento. Gli uffici dell'Authority analizzano poi il caso: archiviano il reclamo se non è fondato oppure sollecitano l'azienda ad intervenire. Nei casi peggiori, l'Authority può anche intimare all'esercente di cessare il comportamento scorretto ai danni dell'utente anche se nella stragrande maggioranza dei reclami l'azienda riconosce l'errore e interviene di conseguenza.

Da domani 25 euro in più per i passeggeri senza biglietto e quelli che non obliterano. Risultato: code terribili alle stazioni. Le associazioni dei consumatori sul piede di guerra

Treni d'Italia, ecco la supermulta che crea le file

Virginia Loria

ROMA Adesso i viaggiatori hanno uno spettro in più con cui confrontarsi ogni qual volta dovranno prendere un treno. Non solo lo spettro-annuncio-ritardo («Trenitalia comunica che il treno... è in ritardo di 40 minuti»), lo spettro-fila per conquistarsi il biglietto, lo spettro-posto occupato per tutto il tragitto. Da domani se si è sprovvisti di biglietto o ci si è dimenticati di obliterarlo (quante volte sarà successo?) si rischia una multa di 25 euro. Non saranno ammesse scuse («ho preso il treno al volo...», «alla biglietteria c'era una fila lunga così...»).

Proteste. Venticinque euro di multa. Che sinceramente sono una nota davvero stonata nel funzionamento generale delle Ferrovie dello Stato italiane. Non siamo la Svizzera dove con la precisione del treno ci puoi rimettere pure l'orologio. Né abbiamo i convogli più invitanti d'Europa, eccezione fatta gli Eurostar. Insomma, il pendolare che ogni giorno prende il treno, spesso nella stazioncina del paesino di provincia, dove non c'è il bigliettaio, la macchinetta distributrice si inceppa, il giornalaio chiude per il pranzo e il bar più vicino è a due chilometri a piedi (ce ne sono davvero tanti di posti così), ha buoni motivi per lamentarsi di que-

sta decisione che già da giorni campeggia ammiccante sul sito internet «www.trenitalia.it». «Sul treno con il biglietto», annuncia la Spa nella sua home page.

E così, visto che a lamentarsi sono stati in tanti, alcune associazioni di consumatori (Adoc, Adu-sbef, Codacons e Federconsumatori) hanno chiesto un incontro urgente con i vertici di Trenitalia, mentre al ministro dei trasporti Pietro Lunardi chiedono di intervenire a tutela dei cittadini permettendo, ad esempio, l'installazione delle macchinine obliteratrici sui treni. Intesaconsumatori ha già presentato al Tar del Lazio un ricorso d'urgenza in cui si chiede la sospensione immediata del provvedimento. «Le biglietterie delle stazioni ferroviarie spiega l'associazione in una nota - soprattutto quelle delle grandi città, non brillano certo di efficienza. Spesso si creano file che vanno dai 10 ai 40 minuti di attesa, facendo correre il rischio a molti passeggeri di perdere i treni in partenza». La multa, poi, sarebbe davvero spropositata rispetto al «costo medio dei biglietti ferroviari».

Trenitalia sul suo sito spiega tutti i casi in cui la multa non viene applicata: se si utilizzano treni espressi, Intercity, Intercity night o Eurostar Italia, in partenza da stazioni in cui il servizio di biglietteria sia mancante o al momento non funzionante e, nel caso di Regionali, Diretti e Interregionali, non

ci siano neanche punti vendita alternativi. Sono esonerati, poi, i non vedenti, e coloro che partono da stazioni dove non esistono neanche le macchinette obliteratrici.

Perdite finanziarie. La decisione di Trenitalia, in realtà risale al 29 settembre scorso, dal 1° ottobre è stata avviata una fase di transizione che escludeva il pagamento della multa che entrerà invece in vigore da domani, primo novembre. Secondo i dati della società il 5% dei viaggiatori non paga il regolare biglietto procurando una perdita finanziaria che nel 2003 è stata stimata in oltre 131 milioni di euro. Obiettivo dell'iniziativa oltre «a rispettare il 95% dei viaggiatori che paga regolarmente» e fronteggiare l'evasione è anche quello di «destinare il personale attualmente impegnato nelle operazioni di controlleria per operazioni di assistenza alla clientela».

Nessuna novità, in arrivo, per i viaggiatori in possesso di un biglietto non idoneo alla tipologia di treno scelto, come dire un biglietto Intercity su un treno Eurostar o biglietto Espresso per un treno Intercity. Questi, come già avviene pagheranno un sovrapprezzo di 8 euro oltre la differenza di prezzo, dove prevista. Nelle Regioni, poi, dove esiste un sistema tariffario integrato rimarranno in vigore le norme vigenti, con sanzioni che variano da Regione a Regione.

Weekend sotto l'acqua Colpito il Centro-nord Nubifragi in Maremma

ROMA Il lungo ponte di inizio novembre sarà sotto la pioggia per gran parte dell'Italia settentrionale e centrale. La situazione che è già difficile in Toscana, potrebbe peggiorare, in particolare nel Grossetano. La Protezione civile ha prolungato lo stato di allarme proprio sulla base della previsione di ulteriori precipitazioni su Toscana, Piemonte, Emilia-Romagna e Liguria. In preallarme anche Lombardia, Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Trentino-Alto Adige. Nel sud della Toscana si sono registrati violenti nubifragi che hanno causato smottamenti, straripamenti di canali e torrenti. L'Arno è sotto osservazione: a Firenze ha superato di 80 centimetri il livello di guardia.

Campagna Abbonamenti 2005

Stavolta andiamo dentro.

Abbonatevi al manifesto. Aiuterete a portare i diritti umani nelle carceri irachene.

L'Iraq, un paese senza giustizia, dove i cittadini finiscono in carcere senza imputazione. Per questo il manifesto ha deciso di andare dentro con loro. Quest'anno chi si abbona sostiene il progetto "Tutela dei diritti umani nelle carceri irachene" di Un Ponte per... Un gesto di solidarietà concreta contro i soprusi della guerra.

