

Meno carte e più servizi

di Giulio Nardone*

«Sono di gran moda – scrive Giulio Nardone – le cosiddette “Carte dei Servizi” e ne escono frequentemente di nuove. E tuttavia, malgrado la carta patinata, i grafici, gli istogrammi, le tabelle e le statistiche, il cittadino-cliente paga molto più di prima, mentre i servizi sono sempre piuttosto scadenti, le aziende sempre in rosso, i loro disavanzi li ripianiamo sempre noi, e i reclami restano lettera morta esattamente come un tempo. Sembra quindi così strano che i clienti-utenti chiedano meno carte e più servizi?»



Sono di gran moda le cosiddette “**Carte dei Servizi**” e ne escono frequentemente di nuove. Tutte le aziende statali o parastatali o anche quelle degli Enti Locali sentono il bisogno impellente di tirarne fuori qualcuna, come dimostrazione di sensibilità e attenzione ai problemi della clientela.

Già, perché adesso è anche “di moda” chiamarci “**clienti**” invece che “**utenti**”, come a sottolineare un aspetto commerciale del servizio pubblico che una volta si voleva tenere accuratamente in secondo piano e quasi nascondere, per evidenziare invece il fatto

che non si trattava di una prestazione e controprestazione, ma dell’obbligo di adempiere a una funzione pubblica, consentendo ai cittadini l’esercizio più agevole di determinate attività o di usufruire di fonti energetiche. È un po’ come se si dicesse: «Una volta i servizi ti venivano elargiti come favori, anche se dovevi pagare una tariffa, teoricamente pari, ma di solito inferiore al costo del servizio, mentre oggi tu stipuli con l’azienda erogatrice un regolare contratto, paghi tutto il servizio e poi hai diritto di protestare, se esso non è conforme a quanto previsto e dichiarato».

In realtà di questa frase è **vera soltanto una cosa non detta**, e cioè che quello che il cittadino-cliente paga è molto più di prima, anche tenuto conto dell’inflazione e del cambio con l’euro, mentre i servizi sono sempre **piuttosto scadenti**, le aziende sempre **in rosso**, i loro disavanzi li ripianiamo sempre noi cittadini-clienti, e i reclami **restano lettera morta** esattamente come un tempo.

Però abbiamo le “Carte dei Servizi”, e magari il loro testo in bozza viene anche presentato per le opportune osservazioni alle associazioni di consumatori e di persone con disabilità, magari vengono anche stampate in braille e poi presentate in pompa magna nel corso di conferenze stampa con i politici di turno.

Peccato, però, che delle osservazioni avanzate dagli utenti-clienti vengano accolte **soltanto quelle di forma**, rimandando sempre a tempi migliori quelle che incidono sui costi, ed è anche un peccato, poi, che alcuni degli impegni presi nelle solenni “Carte” **non vengano rispettati**, oppure che essi siano così **vaghi e indefiniti** che ci si possa anche vantare di averli osservati. Quel che è certo è che – malgrado la carta patinata, i grafici, gli istogrammi, le tabelle e le statistiche – i pendolari continuano a viaggiare ammucchiati e in vagoni sudici e maleodoranti, nelle ore di punta le fermate dei mezzi pubblici traboccano di gente che maledice i ritardi che devono sopportare, le linee telefoniche e i collegamenti internet si guastano spesso e le riparazioni non avvengono nel tempo limite previsto. E ancora, ci vengono appioppate funzioni a pagamento non richieste, che poi vengono stornate dopo mesi e mesi, sempre che il malcapitato abbia l’accortezza di leggere attentamente e riesca a capire le sigle in bolletta, senza contare che veniamo letteralmente bombardati da pubblicità telefoniche e via fax, malgrado sia stata ben sottolineata la casella del “niente pubblicità”. A questo punto sembra proprio strano che i clienti-utenti chiedano **meno carte e più servizi?**

* *Presidente nazionale dell’**ADV** (Associazione Disabili Visivi), componente del Consiglio Nazionale della **FISH** (Federazione Italiana Superamento Handicap) e del **FID** (Forum Italiano sulla Disabilità).*