

Andrea CIRELLI (Comitato Scientifico dell'ASPL):

Grazie, buongiorno. E' già stato fatto, ma vorrei rivolgere un grazie al prof. Bona Galvagno, all'Avvocato Lucia Pitzurra, al dottor Benacchio, perché come Comitato Scientifico ci siamo davvero impegnati per un anno, e secondo me con buoni risultati. Mi avvalgo di slide che supportano il mio breve intervento.

I riferimenti normativi sono già stati affrontati. Io vorrei allora partire da una semplice domanda: a che cosa serve tutto quello che stiamo facendo? Serve a migliorare la vita, serve alla qualità della vita, al benessere. Serve a cercare di migliorare i Servizi Pubblici. Per questo io ho richiamato una vecchia idea di un grande economista, il prof. Cipolla, che ci ha spiegato tanti anni fa che "lo stupido è più pericoloso del bandito".

Allora, cerchiamo di non essere stupidi. Qualcuno vuole fare i banditi, ma cerchiamo di non essere stupidi. Io mi sono permesso di aggiungere qualche altro concetto che ritengo importante, rendendomi conto che stiamo andando verso l'era del cinismo e cresce l'indifferenza verso ciò che ci sta succedendo attorno.

Per questo il primo grande richiamo, principio delle carte degli utenti, è quello della responsabilità. Dobbiamo ritrovare il valore delle cose e riconoscerci meglio nelle cose che stiamo facendo.

Non basta più capire solo di dire di chi è colpa. E' colpa del cittadino o è colpa del gestore se una strada non è pulita o di altre criticità? E' colpa di entrambi. Per questo si deve riprendere un semplice concetto e dobbiamo chiederci meglio quali sono i nostri ruoli e compiti, chi fa che cosa, cercando di fare in modo che ognuno faccia meglio il suo mestiere.

La Carta dei Servizi quindi che cos'è? E' un impegno sulla qualità. E' un grande strumento operativo.

Se un servizio non funziona, la prima cosa che facciamo è andare a vedere cosa dice il contratto di servizio.

Nel merito, chi di voi ha letto la Carta dei Servizi? Il 90 per cento degli utenti, dei cittadini hanno risposto: “Io no”. “Ma ce l’hai a casa?”. “Sì”. Allora si ritorna al tema degli imbecilli di cui parlavo prima.

Come gruppo di lavoro abbiamo lavorato su questo, perché in realtà siamo tante cose, forse troppe, perché siamo utenti, siamo consumatori (come giustamente ci ricordava Carlo Foppa), siamo anche clienti, siamo dei cittadini ed in alcuni casi siamo anche degli azionisti. Il tema dunque è capire dalle diverse posizioni.

Partendo proprio dalla parte generale che appare molto ampia, ma che è molto importante, perché richiama alcuni principi a cui rimando dalla lettura della slide, che naturalmente non cito, ma ad esempio la continuità di un servizio, l’eguaglianza, in una società in cui l’eguaglianza spesso non è garantita, non è da poca cosa. Così come tante altre tematiche che ci hanno visti impegnati con il Gruppo tecnico, ad approfondire questi argomenti. Si è cercato di fare emergere quei temi e quei valori che permettano al singolo cittadino di dire: posso parlare? Posso difendermi? Posso cercare di avere dei riferimenti ?

Parliamo di servizio idrico: le perdite di rete diminuiranno? l’acqua la posso bere? la pressione è garantita?

Senza grandi giri di parole, il cittadino dice: “io alla fine questo pago, io alla fine questo vorrei avere”.

In particolare si devono chiarire i comportamenti rispetto ad alcune criticità (quali ad esempio la sospensione per morosità, i tempi, la rilevazione dei consumi ed altro); si parla tanto di ridurre i consumi dell’acqua, ma nella bolletta ci sta scritto quanto sto consumando? quanto e come sto pagando...?

E’ assolutamente necessario e fondamentale attivare un concreto processo di informazione, di

educazione.

Nella slide proposte si parla dei doveri del gestore e dei doveri del cittadino. In questa direzione abbiamo bisogno di crescere nel livello di informazione, di partecipazione e di coinvolgimento, perché ogni cittadino ha dei doveri, ma anche dei diritti. Ed è quello che abbiamo cercato di esprimere in questi nostri lavori.

Così il trasporto pubblico: Ma arriva puntuale l'autobus? Ma è pulito questo mezzo? Non è solo un problema del quanto costa al gestore, ma quanto e come è offerto il servizio; è un problema di merito.

Dobbiamo far ritrovare – una frase retorica forse – una fedeltà del cittadino verso i Servizi Pubblici. Naturalmente tutto questo significa essere chiari anche nella raccolta di rifiuti, nella raccolta differenziata. Quanti cittadini sono poco coinvolti e poco informati (ad esempio sul riciclo e sugli impianti).

Questo senso di sfiducia, questa mancanza di relazioni spesso è il tema principale da ridefinire. Vorremmo che un cittadino arrivasse dicendo: “Qui c'è scritto questo, chi mi garantisce questo?”. Questo è il vero valore della Carta degli Utenti.

Vi propongo una slide che affronta il tema della qualità segnalando che la qualità costa poco, l'eccesso di qualità costa tanto, l'altissima qualità costa troppo. L'importante è però sapere che esiste qualità iniziale che costa poco. Io quella qualità la voglio pretendere, sul resto ci ragioniamo. L'altro concetto che vorrei esprimere è che esistono due tipologie di aziende, le aziende che fanno della qualità una propria missione, e le aziende che fanno della qualità un obbligo.

Inseriamo nelle gare questo grande aspetto, perché la qualità è un elemento fondamentale del contratto, perché noi cittadini nella nostra bolletta paghiamo anche la qualità e dunque la pretendiamo.

Concludendo il tema vero è “culturale”. Dobbiamo difendere la cultura collettiva del benessere per

mezzo di una “mediazione degli interessi” – termine che ha usato l’Avvocato Pitzurra che a me piace molto –. Non è un rapporto di forza, è una mediazione nel senso più alto del concetto di mediazione.

Si deve ricercare il consenso e trovare un equilibrio, ricordiamoci che la qualità non è un’idea romantica. La qualità è o deve diventare un aspetto contrattuale. Bisogna pretendere che la qualità sia misurabile e che ci siano degli indicatori trasparenti che sappiano misurare la qualità che chiedo e pago. Grazie.