14 luglio 2010 8:31

Danni e disservizi. Dobbiamo essere implacabili e mai farci mettere i piedi in testa. L'occasione dell'estate

di Vincenzo Donvito

L'italiano e' accomodante. Quando accade qualcosa che non dovrebbe accadere o dovrebbe essere in modo diverso, vige l'abitudine di fare spallucce e proseguire sul proprio cammino: *"tanto e' cosi' e non cambiera' mai"* e quanto ci si dice addosso. E avanti con la prossima fintanto che la grandezza del disservizio o del danno fa talmente adirare che si avrebbe voglia di spaccare il grugno a tutti i venditori ingannevoli, ai burocrati e al mondo intero. Passata la rabbia, se si ha ancora voglia di tornare a pensare alla frustrazione di trovarsi davanti a muri di gomma, ci si comporta cosi':

- scrivo a "Striscia la notizia" o alle "Iene"... ormai paladini mediatici per la denuncia del disservizio... altro che Autorita' di Garanzia....
- telefono o scrivo ad un'associazione di consumatori (gli avvocati dei poveri....)
- chiamo un un avvocato.

Ma di rado, molto di rado, visto che, per esempio, i disservizi aumentano cosi' come aumentano le multe delle autorita' preposte al controllo dei servizi o le condanne dei giudici.

Che succede? Siamo addormentati e chi eroga servizi son tutti delinquenti? Si', piu' o meno cosi'. E la colpa e' nostra e di chi fa le leggi e le norme e le applica.

Regole e applicazione delle stesse sono il regno dell'imprecisione, della discrezionalita', del favoritismo e -sostanzialmente- dell'incertezza del diritto. E quando questa certezza c'e', con l'erogazione di una multa o di una condanna, il tutto e' talmente lieve per chi ci ha procurato danno, che per questi ultimi mettere in conto questa spesa e' piu' conveniente che non rispettare le norme e le leggi.

In questo contesto gli italiani devono "tira' a campa'" e si adeguano, diventando complici dei loro carnefici e, talvolta comportandosi allo stesso modo (vedi condoni edilizi e fiscali: sempre attesi, che giungono e sono graditi).

Ora c'e' l'estate e le vacanze. Treni, aerei, autostrade, traghetti, spiagge, alberghi, tour operator, citta' chiuse e non adeguate ad essere funzionali in periodo di calura, schiamazzi notturni nelle citta'... una lista interminabile in cui disservizi e violazioni saranno all'ordine del giorno.

E' la buona occasione per cominciare a cambiare abitudini e far si' che questo nuovo rapporto con i fornitori di servizi e di sicurezza non si limiti al periodo estivo.