

La nostra vita in ostaggio di un'ordinaria burocrazia

di **Gustavo Zagrebelsky**

Un esempio di ordinaria burocrazia, di ordinaria follia che si è accanita in *corpore vili* (il mio). Con una conclusione generale sull'idea, che è un incubo, della "digitalizzazione" integrale della nostra esistenza. Ricevo dalla Città di Torino - Corpo di Polizia Municipale - Ufficio Procedure sanzionatorie il verbale n. 5224383/2020/Z, con l'ingiunzione di pagamento di una multa di euro 45,59.

● a pagina 34

Quando pagare una multa diventa un incubo

Folle, ordinaria burocrazia

di **Gustavo Zagrebelsky**

Un esempio di ordinaria burocrazia, di ordinaria follia che si è accanita in *corpore vili* (il mio). Con una conclusione generale sull'idea, che è un incubo, della "digitalizzazione" integrale della nostra esistenza. Ricevo dalla Città di Torino - Corpo di Polizia Municipale - Ufficio Procedure sanzionatorie il verbale n. 5224383/2020/Z, stampato il 06/11/2020 numero Adi 5225207 con l'ingiunzione di pagamento di una multa di euro 45,59 (con sanzione aggiuntiva in caso di oltre passaggio del termine) entro 5 giorni dalla notifica avvenuta IN BUSTA CHIUSA a mano dal portiere dello stabile di abitazione, in assenza del destinatario e delle altre persone di cui all'art. 139 cpc. (se poi non c'è portineria, il tormento si raddoppia, come ben sa chi è rimasto impigliato nella ricerca della sua raccomandata, diventando come il classico messicano *ratón loco*, un topo impazzito). Di tutto ciò si dà notizia nella Relazione di notifica del Messo notificatore, regolarmente firmata e altrettanto regolarmente illeggibile. Avevo violato - apprendo - l'art. 7 c.1 e c.14 del Codice della strada, perché avevo circolato alla guida del veicolo indicato XYZ in una strada riservata (7-20) ai veicoli adibiti a servizi pubblici di trasporto. In pratica, avevo violato la Ztl.

Sospettando di poter essere un sia pure inconsapevole violatore seriale del Codice della strada - ricevo, infatti, altre tre notifiche per analogo atto illecito compiuto più o meno negli stessi giorni e nello stesso luogo - mi preoccupo di chiarire la mia situazione per mettermi tranquillo per l'avvenire: per il passato, nessuna questione, se ho violato ho violato, sia pure a mia insaputa, e pagherò. Ma mi dispiacerebbe ricevere ulteriori, analoghe notifiche. Mi reco all'Ufficio Ztl più vicino alla mia abitazione per saperne di più: davvero il mio permesso di circolazione era scaduto? Come mai nessuno si è preso la briga di avvertirmi, cosa facilissima perché questi "servizi" sono tutti automatizzati? Ci sono altre pendenze? Posso, eventualmente, far valere la mia buona fede? Orbene, mi si dice che tutto è bene spiegato nelle Istruzioni per il pagamento della sanzione, allegate al verbale d'infrazione. Ecco come. Innanzitutto, si comunica che "il pagamento può essere effettuato con le modalità contenute nell'allegato Avviso di pagamento pagoPA o presso gli sportelli del Comando del Corpo di P.M. (virgola) per informazioni su ulteriori modalità e canali di pagamento consultare il portale internet www.comune.torino.it/vigili_urbani/sanzioni. Si spiega che si possono "visionare" le immagini delle infrazioni tramite il sito www.comune.torino.it/vigili_urbani/sanzioni/visura_multe. Per ulteriori

informazioni si può contattare il Call Center ai numeri 011.01127114-011.27136 (numeri "dedicati"). Naturalmente, è possibile fare ricorso, al Prefetto o al Giudice di pace e, a questo fine, si danno indicazioni su termini, modalità, indirizzi e rischi in caso di rigetto. Tutto bene? Certo, anche se davanti a questo materiale si prova una certa nausea che t'induce a rimandare, rimandare fino a quando il timore delle sanzioni aggiuntive ti mette in moto. Ma che cosa vuoi di più? L'amministrazione deve essere trasparente, vicina ai cittadini, amica addirittura, responsabile, efficiente ed efficace. Le leggi dicono così, anzi tutti riformatori della burocrazia dicono così e, a leggere i loro documenti, c'è proprio da crederci. Questo semplice verbale di contestazione d'una violazione della Ztl, così ricco, dettagliato, ben formato (a parte la punteggiatura), inconfutabile, ne è la testimonianza.

Tuttavia, il sito www, ecc. deputato alle informazioni non funziona (accesso impossibile) e il Call Center, come è normale, non risponde, o meglio, ti invita a restare in attesa (fino a quando non si sa; si direbbe "a tempo indeterminato" che, infatti non viene a scadenza). Che cosa c'è di meglio, allora, che recarsi di persona al più vicino Ufficio Ztl, dove però un addetto gentile (non lo si può negare) spiega che quell'ufficio è competente solo per gli handicappati e i professionisti, non per i semplici residenti: lei è handicappato? (mi vien voglia di dire di sì). C'era - è vero - fino a poco tempo prima, a 50 metri, l'Ufficio competente per i meri residenti, ma è stato chiuso. Bisogna recarsi agli Uffici G.T.T. (riporto questi dettagli pensando di poter essere utile a qualcun altro oltre a me) che si trovano in Corso Turati, 13 (To), alla Stazione di Porta Nuova, binario 20 (binario?: sì, binario, davvero triste e solitario) o alla Stazione di Porta Susa, Ingresso A. Oppure, si può fare tutto "in digitale", ma basta aprire il sito della G.T.T. per capire che occorre studiare, farsi spiegare, predisporre documenti, sbagliare una o più volte, ricominciare da capo, sentirsi deficiente. Insomma, siamo da capo.

Che cosa faccio? Corro a pagare in tabaccheria e non se ne parli più, per il momento; pronto però a ricevere un'ulteriore raffica di notifiche. Sia chiaro: è tutto regolare, anzi regolarissimo. Per questo è ancora più grave. I documenti citano le leggi come si deve; sono ricchi di dettagli sulle modalità operative; ogni sigla, ogni "relata" di notifica è

completa, ogni suggerimento è corretto. Si può vietare agli uffici di trasferirsi dove più è comodo? Il sito non funziona e il telefono non risponde? Anche questo è "regolarissimo". Pago, dunque, cercando di stare calmo, butto giù queste righe che il mio giornale gentilmente mi pubblicherà perché forse avvertirà che c'è un problema generale dietro a tutto questo. Il problema si chiama "tempo". Il tempo, ripeto: il tempo che è il dono maggiore della vita, anzi è la vita stessa. Quanto tempo ci viene chiesto di dedicare alla burocrazia sottraendolo alla vita? Chi ci risarcirà di questa schiavitù che s'insinua a poco nelle nostre esistenze e se le mangia? Parlo di schiavitù non per metafora o esagerazione, ma proprio in senso stretto. Che altro è la condizione dello schiavo se non quella in cui il tempo che sarebbe suo è invece nelle mani di un altro, il padrone?

C'è poi un aspetto della questione burocratica che riguarda particolarmente coloro che appartengono alla terza e quarta età, e che non riguarda solo il fatto che essi spesso non posseggono computer o, se lo posseggono, vanno in tilt al cospetto di tanti www. Riguarda il tempo che è a loro disposizione. Non tutti i nostri innovatori della PA, forse, hanno letto *Il mondo come volontà e rappresentazione* di Schopenhauer. Se lo leggessero, saprebbero che il tempo non è uguale per tutti. Un'ora, un giorno, una settimana, ecc. per una persona in età avanzata, cioè vicina alla fine, sono molto più preziosi che per un giovane: sono una frazione assai più grande del tempo che spetta loro di vivere. È una questione matematica e, insieme, psicologica. Il furto del tempo non è uguale per tutti.

Certo è che coloro i quali il disbrigo dei loro affari correnti con la burocrazia possono affidare alla segretaria (di solito donna) non si renderanno conto di quel che significa l'oppressione burocratica, oppressione che qui ho testimoniato attraverso il minimo degli intoppi, il pagamento di una multa: figuriamoci quando si è alle prese con qualcosa di più complesso. Io non ho rimedi da suggerire. Non spetta a me. Ma un consiglio, sì: obblighiamo coloro i quali (ministri, consulenti, funzionari, ecc.) vogliono passare per riformatori e, addirittura, vogliono digitare la nostra vita dalla culla alla tomba a vivere un anno almeno come automobilisti, contribuenti, proprietari di abitazione, commercianti, "partite Iva", cioè come cittadini semplici, senza segretaria. Poi vedremo.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

— 66 —
***Nessun rimedio da suggerire
 ma un consiglio, sì: obblighiamo
 chi vuole digitare la nostra
 esistenza a vivere un anno
 come semplici cittadini***
 — 99 —

