

Quando la burocrazia colpisce anche in ferie

di UGO GLIOGLIERO

«UN MONDO difficile e un futuro incerto» anche per gli utenti delle poste italiane. Ad uno di essi succede di innamorarsi del nuovo Bancoposta, così tanto reclamizzato, e di abbandonare il suo conto corrente bancario. Chiede così la domiciliazione delle bollette sul nuovo ccp. Con qualche difficoltà, nella norma di questo «mondo difficile», ci riesce per quanto riguarda energia elettrica e telefono. Il gas diventa però scoglio insormontabile: telefona, invia fax, poi si arrende e decide, nella normalità del nuovo mondo senza fili, di andare in ferie. L'utente dimentica in spiaggia tutti i problemi relativi alle bollette e si abbandona al riposo meritato dopo un anno trascorso a combattere contro una burocrazia pubblica e privata sempre più kafkiana. Arriva però la telefonata di un vicino di casa: «C'è l'avviso di una raccomandata da ritirare per te». Poiché non è abitudine delle poste scrivere sull'avviso lasciato in cassetta il nome del mittente, la raccomandata può essere stata inviata da chiunque. E poiché l'utente di cui sopra, sempre in vacanza, è in attesa di novità importanti in campo professionale, non rimane altra scelta che tornare ad Isernia per verificare le nuove in cassetta. Il nostro, dunque, come un Alberto Sordi del Duemila, piccolo borghese costretto alle comunicazioni per via di *message in the bottle* pur essendo egli espertissimo di comunicazioni via internet,

lascia famiglia e amici al mare e percorre a ritroso i cinquecento chilometri che lo separano dal capoluogo di provincia. Munito di avviso si reca all'ufficio postale centrale, quello disastroso dai lavori in corso, e ritira la raccomandata. Il messaggio è delle poste: «presentarsi all'ufficio di Isernia centro con la fotocopia dell'ultima bolletta del gas». L'utente si presenta ma gli viene detto, dopo quaranta minuti di fila, che l'ufficio centrale non è più quello e che per un po' l'ufficio di corso Garibaldi — così è deciso — avrebbe fatto le veci di quello centrale. L'utente, maestro di pazienza, corre al *new central post office* con la fotocopia richiesta e si sottopone ad altri venti minuti di fila. Quando finalmente giunge al cospetto dell'addetto riceve la risposta seguente: «Non è possibile procedere a tale domiciliazione perché le poste non hanno ancora una convenzione con questa società di distribuzione del metano. Qualcuno ha sbagliato ad inviarle codesto avviso».

Come' ogni azienda, in questo mondo sempre più virtuale e telematico, anche il colosso dei francobolli e dei telegrafi ha deciso di «allontanarsi dai fili». E lo fa con innovazioni sbandierate in Tv e con riduzioni di personale, leggasi licenziamenti. Ad Isernia, però, i servizi offerti sembrano allontanarsi anche dagli *standards* normali in tutti i paesi civili e che qui, nel Medioriente d'Italia, sanno di miraggio e di normale superficialità. Roba da piccioni viaggiatori.