

**I SERVIZI FUNERARI
TRA NUOVE REGOLE E ANTICHI DOVERI**

28 settembre 2000
Roma
Museo del Risorgimento

Tra nuove regole e antichi doveri

DANIELA VALENTINI
Presidente di Cispel Lazio e Coordinatrice nazionale di
SEFIT-Federgasacqua

Desidero innanzitutto ringraziare tutti gli intervenuti a questo convegno, coloro che vi partecipano fra il pubblico e coloro che vi partecipano come relatori: le personalità politiche e istituzionali, gli assessori comunali, i rappresentanti delle aziende e delle diverse associazioni di categoria.

Ma un ringraziamento particolare - se mi consentite - vorrei farlo ai lavoratori dei servizi funerari. Questo, certo, è un convegno dedicato agli aspetti normativi e all'impatto che la riforma dei servizi pubblici locali avrà in questo delicato settore. Ma io sono convinta che discutere di leggi, norme e riforme nell'ambito dei servizi funerari rischi di diventare un esercizio tecnico se non si tiene presente che questi lavoratori assolvono giorno dopo giorno un impegno importante e delicato, un impegno che a poco a poco sta uscendo dal tunnel della ipocrisia semantica, che è l'anticamera della vergogna, per riconquistare il senso più pieno del suo contenuto.

Poco più di un anno fa, gli stessi promotori del convegno di oggi furono i protagonisti di un'iniziativa di cui voglio sottolineare con orgoglio il senso e i contenuti. Poco più di un anno fa chiamammo *Ritrovarsi* il convegno in cui riunimmo esponenti di diverse confessioni religiose, voci del mondo laico, personalità politiche ed istituzionali e in cui discutemmo per la prima volta in Italia di cultura della vita e della morte per affermare principi che ebbero poi ricadute importanti sull'organizzazione dei servizi cimiteriali.

Quel convegno precedette una campagna di comunicazione - anche questa la prima in Italia - declinata come una vera e propria campagna pubblicitaria con manifesti, annunci sui quotidiani e spot radiofonici: in quella campagna Ama annunciò con coraggio quanto era stato fatto, in termini di miglioramento del servizio, trasparenza delle tariffe e snellimento delle procedure burocratiche, da quando l'azienda aveva assunto la gestione dei cimiteri romani.

Poco più di un anno fa *Ritrovarsi* affermò il diritto alla memoria come la più profonda capacità dell'uomo di riprendere il filo della sua vita e dei suoi pensieri, riunendo, senza distinzioni di credo e di convinzioni, il suo patrimonio affettivo, le sue origini, le sue radici. Il diritto alla memoria come nostro personale diritto alla vita, come nostro diritto, laico, cattolico, musulmano, ebraico o di qualsiasi altra convinzione o religione a ripensare al significato della vita stessa. Noi lo rivendicammo allora e lo rivendichiamo oggi. Tra nuove regole e antichi doveri, il diritto alla memoria attraversa tutte le religioni affermandosi come un diritto universale: patrimonio dell'uomo in quanto tale, privilegio della nostra personalità che ci rende immuni dai germi di qualsiasi integralismo, di qualsiasi fondamentalismo, di qualsiasi totalitarismo. Uomo uguale all'altro uomo nella capacità di riprendere in mano il senso della vita, nel ricordo e nell'elaborazione delle tante vite che hanno preceduto la sua.

Discutendo dunque di nuove regole, con serenità vogliamo ricordare gli antichi doveri e - primo fra tutti - quello degli amministratori di far sì che questo diritto sia difeso e affermato e soprattutto riconosciuto come un principio ispiratore nella gestione.

Il diritto alla memoria deve sempre più diventare il principio dal quale far discendere l'organizzazione e la gestione dei servizi funebri e cimiteriali. Nei luoghi del dolore e della memoria tutti - anche i cittadini più deboli, ancora più deboli di fronte alla morte - devono vedere riconosciuta la propria esigenza di ricevere servizi adeguati nel rispetto del loro dolore e - appunto - della loro memoria.

Voi mi perdonerete questa lunga premessa, un po' un ricordo, un po' una citazione, un po' un ritrovarmi e un ritrovarci, ma forse converrete con me che siamo comunque già passati dal piano concettuale a quello pratico e che stiamo parlando dei problemi dei cittadini, delle loro esigenze e delle loro necessità. E in questo senso il ritrovarci di oggi, tra nuove regole e antichi doveri, riacquista comunque un significato di grande attualità.

La normativa, il senso e il contenuto della riforma dei servizi pubblici locali, il regolamento nazionale di polizia mortuaria acquistano così - in un quadro più complesso e sfaccettato - un significato e un sapore diverso. A questo punto la domanda che dobbiamo porci - e dobbiamo farlo senza girarci troppo intorno - è questa: qual è l'ambito legislativo più opportuno e poi quali sono gli strumenti affinché i luoghi del dolore diventino per tutti veri luoghi in cui ritrovarsi, luoghi con servizi rispettosi e funzionanti, luoghi in cui la memoria di chi è vivo si accompagna al ricordo di chi non c'è più in un autentico momento di pace?

Il convegno potrà rispondere a questa domanda e io non voglio certo anticipare un dibattito che si svilupperà lungo tutto l'arco della giornata. Posso però provare a sollecitare qualche riflessione e a suggerire alcune ipotesi.

L'Amministratore delegato di Ama Domenico Tudini ci dirà più tardi quanto ha fatto l'azienda da quando ha assunto la gestione dei cimiteri romani. Io ne ho accennato prima brevemente, anche perché me ne sono occupata prima dal versante di Ama e poi da quello di Cispel Lazio, quindi da un osservatorio più ampio che si misura con la realtà di tutta la regione.

Vorrei dire subito che l'esperienza di Ama ha costituito un'esperienza importante. Per marcare una differenza nella gestione, per scompagnarla e poi migliorarla, Ama ha fatto molto sulla strada dell'innovazione: ha varato il *Progetto accoglienza* per curare l'informazione e la collaborazione con i visitatori, e proprio con quelli che necessitano di maggiore assistenza, ha realizzato nuovi servizi per la cura delle sepolture e delle aiuole, ha organizzato, dopo un accordo con la comunità ebraica e proprio nel rispetto dei principi

della religione ebraica, lo svolgimento delle esequie la domenica per le persone decedute di venerdì o sabato mattina, ha stipulato un accordo con le organizzazioni sindacali per garantire i servizi minimi essenziali in caso di sciopero.

E inoltre ha istituito nuovi rituali nella cerimonia della cremazione e dell'inumazione, che erano completamente carenti dal punto di vista formale, ha riorganizzato la simbologia all'interno dei cimiteri, ha potenziato la segnaletica, ha snellito le procedure amministrative, semplificando la macchina burocratica e consentendo i pagamenti con carta di credito, bancomat e assegni al posto dei contanti sino ad oggi necessari. Ha istituito un servizio telefonico a cui denunciare casi di abusi o di malcostume e ha provveduto a riqualificare il personale con specifici corsi di formazione e di sostegno psicologico.

Come dicevo, l'amministratore delegato di Ama compiutamente illustrerà i contenuti dell'esperienza romana, che è fatta da molto altro ancora, ma questo adesso può bastare per sottolineare come un'azienda pubblica con solide radici sul territorio - che nel frattempo è diventata una società per azioni a capitale interamente pubblico - ha sviluppato in questo settore un approccio moderno, rispettoso e funzionale.

La riforma afferma che i servizi funerari sono esercitati dagli enti locali con modalità diverse: affidandoli a gara, affidandoli direttamente a società di capitali, controllate dall'ente titolare del servizio, anche congiuntamente con altri enti locali, con la partecipazione di soggetti pubblici o privati, a mezzo di istituzione ed, eccezionalmente in economia.

La legge sui servizi pubblici locali prevede dunque la partecipazione di soggetti pubblici o privati, il che basta - a me pare - per accendere il vero dibattito che ormai non riguarda tanto con quali forme debba manifestarsi l'affidamento, se a gara o direttamente, ma quanto piuttosto debba essere rilevante la presenza dei privati nella gestione di alcuni dei servizi funerari.

Avendolo detto e ripetuto sino alla noia in altre occasioni di dibattito, io vorrei solo accennare al fatto che il principio fondamentale a cui si ispira nel suo complesso la riforma per quanto riguarda i servizi di energia, di erogazione del gas, di gestione del ciclo dell'acqua, di gestione dei rifiuti e di trasporto collettivo di linea sia quello della liberalizzazione: semplificare le regole per permettere alle aziende, pubbliche o private che siano, di incrementare il grado di competitività e migliorare le performance.

Noi crediamo che oggi non vi sia più alcuno che sovrappone con un semplice automatismo il concetto di liberalizzazione con quello di privatizzazione, quasi che il primo sia semplicemente un sintomo del secondo. Crediamo piuttosto che sia ormai diffusa

la convinzione che noi tutti - aziende pubbliche e private, associazioni imprenditoriali a carattere pubblico o privato - agiamo in uno spazio più vasto, dove gli schematismi, gli automatismi, le distinzioni rigide sono superate da una realtà in continua evoluzione.

Se questo vale per i servizi che ho descritto e se la legge prevede in maniera esplicita che i servizi funerari siano esercitati dagli enti locali con le precise modalità prima ricordate, vuol dire che una peculiarità da rispettare c'è ed esiste a pieno titolo. Il settore funebre e cimiteriale è stato tradizionalmente governato da regolamenti comunali ispirati a quello di riferimento in campo nazionale. Questa impostazione ha consentito e consente il giusto adattamento alle situazioni locali: il principio di sussidiarietà deve infatti consentire di svolgere al meglio il servizio pubblico, nel modo più rispondente alle esigenze del cittadino, in quello a lui più vicino.

Certo, i comuni dovranno poi, nel rispetto della normativa, affidare il servizio. In questo senso è necessario che le grandi città italiane si attrezzino affinché società di capitali siano in grado di raccogliere la sfida posta dalla legge di riforma. Ma in qualche modo la domanda a cui non bisogna girare troppo intorno, ha forse un'ipotesi - anche se abbozzata - di risposta. Non si tratta certo di escludere i privati o di emarginarli. Al contrario il loro contributo, la loro esperienza imprenditoriale possono essere e sono di grande importanza. Ma io credo che la presenza pubblica per la sua stessa natura garantisca il principio ispiratore nella gestione, solleciti l'assunzione di responsabilità verso i cittadini che, nei luoghi del dolore e della memoria, devono riconoscersi e ritrovarsi come uguali.

Grazie di nuovo per la vostra partecipazione e per il vostro essere qui in questo tentativo di cercare le soluzioni migliori nella gestione di un servizio che di fronte al dolore ogni giorno misura la sua capacità di ritrovare e di ritrovarsi.