
La professione funeraria

di Carlo Maria Parenti (*)

“La professione e le famiglie”

Aspetti sociali

E' fuor di dubbio che la vera qualità professionale dell'operatore funebre si rivela nel delicato momento in cui viene a contatto con la famiglia in lutto ed acquisisce da essa il mandato di occuparsi della salma.

Per chi non vive questo momento e valuta le cose in modo approssimato e, spesso, con malafede (il riferimento a certa stampa di bassa lega è evidente nè desidero nascondere) questo rapporto appare meramente commerciale, tendente unicamente al lucro e scevro da ogni responsabilità d'ordine sociale o puramente partecipativa con l'evento che ha colpito il committente.

Nulla di più falso.

Se l'impresario è un professionista serio e preparato (e la stragrande maggioranza degli operatori funerari lo sono!), non c'è dubbio che l'aspetto psicologico della situazione che sta affrontando ha un suo peso rilevante, nè potrebbe essere diversamente, perchè c'è un unico modo per mantenere attiva l'azienda, quello di capire in che modo rendere al cliente l'effettivo servizio di cui egli ha bisogno, comprendendone ogni esigenza, soddisfacendone ogni richiesta e trattandolo, anche dal punto di vista economico, secondo le sue reali, effettive possibilità (fatta salva ovviamente l'esigenza imprenditoriale di coprire gli oneri ed i costi gestionali che l'azienda sopporta per tale servizio).

Io non so se negli altri Paesi è come in Italia, ma da noi le imprese funebri centenarie sono veramente tantissime (si può dire che ogni città abbia la sua) e delle altre, quasi tutte hanno numerosi decenni di attività alle spalle. Come avrebbero potuto realizzare una simile

longevità operativa, se non avessero nella loro tradizione, nel loro comportamento, nel loro modo di “essere commerciale”, una vera professionalità, un rispetto per il cliente tale da determinare a sua volta rispetto da esso?

Questo rapporto fra impresa funebre e famiglia in lutto è quindi del tutto particolare e credo non lo si possa riscontrare in nessuna altra attività; è per questo che la funzione del nostro settore non è solo ed esclusivamente commerciale, ma ha risvolti sociali rilevanti e al riguardo, desidero ricordare, come sempre faccio in simili occasioni, quando cioè si parla di rapporti fra imprese funebri e famiglie, una frase di Lord Gladstone - primo ministro inglese della seconda metà dell'ottocento, che ebbe a dichiarare: “Mostratemi il modo in cui una Nazione o una società si occupa dei suoi morti ed io vi dirò con una ragionevole esattezza i sentimenti delicati del suo popolo e la fedeltà verso un ideale elevato.”

Aspetti finanziari

Se si escludono alcune Organizzazioni morali che hanno istituito Società mutualistiche per la previdenza funeraria, o qualche appannaggio a livello di pura liberalità, in alcuni enti più o meno pubblici, in Italia non esiste alcuna forma di finanziamento o credito per le spese funerarie delle famiglie. Non esiste, perchè vi è una scarsa, scarsissima mentalità assicurativa, perchè la cultura non è ancora preparata a ciò, perchè prevale più il concetto di godere di una cosa gradita oggi, piuttosto che pensare ad una cosa tragica domani.

Quasi nullo pertanto può essere, almeno oggi, l'apporto italiano a questo problema, anzi, se siamo qui, è perchè desideriamo essere informati, recepire meglio ciò che i Paesi più progrediti di noi (in questo campo)

possono insegnare, far nostre le esperienze altrui.

Ma pur non essendo degli esperti, un pensiero, una "ideologia" - se così posso dire - l'abbiamo su questa materia. Come detto, l'Italia è un terreno vergine per la previdenza funeraria, e se questa deve essere attivata, occorre che siano le imprese stesse a farsi promotrici delle iniziative necessarie ed essere le mediatrici fra Ente assicurativo e Famiglia in lutto. Solo così le nostre imprese potranno ulteriormente incrementare la propria professionalità e distinguersi da quelle che mai lo sono state e mai lo saranno; se non si provvederà in questo modo, unendo l'attività d'agenzia funebre a quella di agenzia assicurativa specializzata in previdenza funeraria, il risultato sarà solo deludente e limitativo; non solo, ma potrà essere che si ripetano gli errori già commessi, alimentando concorrenze esasperate e poco intelligenti e recando ulteriore danno all'immagine delle aziende di seria tradizione e comprovata capacità.

La professione e i media

Ho già accennato in precedenza come i mass-media siano per lo più estremamente critici nei confronti della nostra categoria.

Ciò è senza dubbio determinato da dei preconcetti e, spesso, dalla malafede, ma non dobbiamo neppure nascondere che comportamenti poco limpidi di alcuni nostri colleghi ce ne sono e che, forse, poco si è fatto per provvedere adeguatamente ad essi.

Su questo, anche gli Enti pubblici hanno notevoli colpe, ma di ciò mi riservo di riferire al punto seguente.

Fatto sta che per ragioni diverse, la nostra categoria non gode di una "bella immagine" ed in Italia, come ovunque, credo, se si pubblica, si trasmette o si fanno indagini sulle onoranze funebri, il risultato sarà sempre contrario ad esse e critico per la nostra categoria.

E' certo, per altro, che ben poco si fa per mutare tale atteggiamento, essendo difficile convincere i mass-media che quella funebre è un'impresoria come tutte le altre, forse più seria e laboriosa, certamente meno lucrativa.

Non lo si fa, non perchè non lo si voglia fare, ma perchè mancano gli strumenti, gli addentellati informativi, perchè, non nascondiamolo, un funerale acquisito per scelta della famiglia, svolto con serietà, portato a termine a costo corretto (cioè la stragrande maggioranza dei funerali che si svolgono ovunque, in Italia, come in Europa e nel mondo), non fa notizia e, quindi, non interessa i mediatori di notizie.

Non è quindi che la nostra immagine sia da cambia-

re, sono da cambiare quelli che la recepiscono male, e forse lo sforzo che in Italia stiamo facendo, non è del tutto negativo, a tale scopo: abbiamo sottoscritto con l'Associazione comuni d'Italia un Codice di comportamento; abbiamo presentato una proposta di legge per chiedere al Parlamento che ci regolamenti e ci definisca giuridicamente; abbiamo indetto Borse di studio per interessare le università alla nostra categoria e agli aspetti giuridici, legali, professionali che la riguardano; cerchiamo rapporti stretti con i settori produttivi nostri fornitori, collaborando con essi ovunque occorre, stiamo insomma agendo, al massimo delle potenzialità che la nostra Federazione (piccola invero a confronto di quelle degli altri imprenditori) può mettere in campo. I risultati li potremo solo vedere domani; per oggi non possiamo che proseguire insistentemente su questa strada, strada che debbono anche seguire - come per altro fanno già - le Associazioni internazionali.

Non a caso, infatti, in sede di Assemblea AET ho intenzione di proporre oggi l'istituzione di una Borsa di Studio europea, in materia funeraria, che potrebbe avere come tesi il seguente argomento: "Studio per uniformare la normativa europea in materia di trasporti funebri, cimiteri e attività funerarie pubbliche e private". Ma l'argomento della tesi ha importanza relativa; l'importante è sensibilizzare al massimo gli organi d'informazione al fine di essere equiparati a tutti gli altri comparti imprenditoriali.

La professione e le autorità pubbliche

So bene che il senso da dare a questo argomento dovrebbe essere strettamente connesso alle legislazioni che regolamentano la vera e propria attività funeraria.

Ho già fatto un accenno nel mio precedente intervento alle colpe che le pubbliche autorità hanno in materia nei confronti della nostra categoria. In Italia questa colpa la si può tranquillamente sintetizzare in tre modi comportamentali:

- a) il continuo, indiscriminato ed incontrollato rilascio di licenze per l'apertura di nuovi esercizi di pompe funebri, che alterando in negativo l'andamento del rigido mercato funerario, determinano concorrenze sleali e rilevanti aumenti nei costi dei servizi e dei relativi addebiti ai dolenti.
- b) l'assoluta mancanza di volontà, per non dire incapacità, nel perseguire gli esercenti abusivi che deprofessionalizzano la categoria e ne turbano il normale andamento imprenditoriale.
- c) il credere di poter sanare situazioni anche incresciose

(spesso determinate - da notare! - dall'aver rilasciato troppe licenze e dal non aver protetto le aziende autorizzate dalle attività abusive) intervenendo sul mercato con proprie imprese pubbliche che non appianano affatto i problemi ma rendono più cruenta la concorrenza sì da moltiplicarli ed allontanarne la speranza di soluzione.

Ma le colpe delle pubbliche autorità in Italia sono ben maggiori ed anche a livello Statale se ne riscontrano diverse, come l'impossibilità o la mancanza di volontà politica di regolamentare con apposita legge la professione dell'impresario funebre; l'incapacità di dettare regolamenti mortuari più vicini al modo attuale di operare - più moderni, insomma - per rimanere legati a sistemi ormai superati e demotivati; la fragilità con cui fiscalmente parlando, vengono regolamentati gli aspetti tributari del settore, che lasciano le imprese prive di quella "certezza del diritto" che dovrebbe essere alla base del rapporto fra imprenditori e accertatori.

Io credo che le forze delle nostre associazioni, sia in sede nazionale che internazionale, devono insistere su di un principio base, che è quello di ribadire che uno dei fondamentali compiti istituzionali degli Enti pubblici è proprio quello di regolamentare e controllare il corretto comportamento di chi si vanta di essere un professionista delle Onoranze funebri, o di chi voglia solo operare in esse, e non certo quello di intervenire nel settore come imprenditore e mettersi a fare il nostro mestiere.

Dal punto di vista, infine, prettamente operativo, ovvero delle normative igienico-sanitarie che ci regolamentano, sono certo che l'AET ha gli strumenti adatti per proseguire nell'attività che da tempo svolge. L'apporto italiano, anche alla luce di quanto emanato come normativa mortuaria nazionale, sarà il più duttile ed efficace possibile.

^(*) Presidente FENIOF (Federazione Imprese Private di Onoranze Funerali)
Intervento letto alla 1ª Convezione Internazionale FIAT/IFTA a Nizza.