

Sefit 10

Roma – 14 dicembre 2007

Relatore: Dr.ssa Bianca Tiozzo
Direttore Generale A.Se.F. Genova

Moralità e calmiera nel settore funebre

Il settore funebre costituisce un argomento che, di solito, gode dell'attenzione dei *media* nelle immediate vicinanze del 2 novembre o diviene appetibile quando consente qualche *scoop* in tema di disservizi o comportamenti di scarsa moralità; difficilissimo che se ne parli per mettere in evidenza qualcosa che funziona o ... qualcosa che possa consentire al Cittadino tutela, servizi adeguati alle circostanze o cose del genere: non farebbe notizia! Emblematica la risonanza, o meglio la non risonanza, di cui ha goduto l'iniziativa "Fiori viola".

Una cosa è certa: pochi conoscono le caratteristiche di questo settore, ma tanti ne parlano come di un libero mercato, proponendo "*rimedi*" che, proprio per carenza di conoscenza, spesso sono peggio della "*malattia*".

Innanzitutto è necessario porsi questa domanda: "**Cosa significa concorrenza?**"

Adam Smith scriveva: "*Pura concorrenza vuol dire compenso a coloro che forniscono i beni migliori al prezzo più basso. Essa offre un compenso immediato e naturale che una folla di rivali si affanna ad ottenere, ed agisce con più grande efficacia di una punizione distante, dalla quale ciascuno può sperare di fuggire.*"

Il libero scambio e il funzionamento dell'economia di mercato descritto da Adam Smith suppongono, tuttavia, *il principio di empatia, il sentimento su cui si fonda la possibilità del giudizio etico*: ogni individuo conosce come nessun altro i propri interessi, ma in questi interessi vi è il desiderio di essere apprezzato dagli altri, ciò che rende il mercato non un campo di combattimento, ma un luogo di convergenza di differenti interessi personali.

La calunnia è un "*venticello*" che "*manomette*" il *principio di empatia*: quando è enfatizzata attraverso *media* a caccia di *scoop*, provoca danni gravi contro i quali, non casualmente, il legislatore ha posto tutele. D'obbligo rilevare come alcuni attori dell'offerta del settore funebre (a volte sostenuti da associazioni) siano "*maestri*" in queste "*manomissioni*", che originano informazioni distorte verso gli attori della domanda (*i famosi Cittadini del cui interesse tutti si ammantano, ma che pochi tutelano realmente !!!*).

In sintesi, il libero mercato è costituito da un ambito in cui domanda ed offerta si incontrano e si influenzano reciprocamente fino a trovare un punto di equilibrio in termini di quantità e di prezzo del prodotto o del servizio.

Non è certamente il caso del settore funebre, dove l'entità della domanda (*per fortuna, dal punto di vista umano*) costituisce una variabile del tutto indipendente dall'offerta, che, al massimo, potrebbe influenzare la qualità dei servizi richiesti, sempre che tutti gli operatori economici del settore fossero caratterizzati dagli stessi livelli di correttezza morale, rispetto delle normative (lavoro, sicurezza, fiscale, settoriale), trasparenza; ... ma ... purtroppo ... questo non sempre succede!

Inoltre, gli attori della domanda (*o cosiddetti dolenti*) si trovano, di norma, in condizioni di disagio psicologico e, quindi, costituiscono spesso soggetti ideali per “*forzature*” da parte di attori dell’offerta che operino in modo non propriamente corretto, tenuto anche conto dei tempi estremamente brevi in cui il servizio funebre deve essere fornito. **La protezione di attori della domanda strutturalmente deboli costituisce, a mio avviso, interesse generale della collettività.**

Le considerazioni esposte portano a rilevare come ci si trovi, in realtà, di fronte ad un **mercato chiuso ed imperfetto**, nell’ambito del quale le regole della libera concorrenza non sono sempre in condizione di funzionare.

Una sentenza del Tribunale di Genova ha, tra l’altro, recentemente (21.06.2007) stabilito come la natura di mercato geograficamente ristretto in cui operano gli attori della domanda e dell’offerta del settore, atteso l’ambito di riferimento (comunale o, al più, provinciale), “*determina e comporta la non applicazione del diritto comunitario della concorrenza*”.

Occorre anche tenere presente come, nei luoghi dove si origina la domanda, intervengano, con frequenza, anomale forme di intermediazione che pongono a carico degli attori della domanda costi che, oltre a non risultare dalle rilevazioni contabili, non costituiscono corrispettivo, né miglioramento di alcun servizio offerto: la prassi, infatti, non è proporre l’operatore dell’offerta che garantisce il miglior rapporto costo/benefici o qualità/prezzo, ma bensì quello che paga l’intermediazione o, ancora, quello che la paga più elevata.

L’eliminazione di tali forme di intermediazione costituisce, certamente, obiettivo primario per gli interventi di moralizzazione da tempo richiesti ed annunciati: il paradosso si verifica quando tali interventi sono richiesti, anche a “*gran voce*”, proprio da quella parte di attori dell’offerta che normalmente le cercano e le provocano, o quando vedono la luce progetti di riforma ammantati di finalità moralizzatrici, ma che in realtà comportano l’aumento del numero e/o delle dimensioni dei luoghi dove tali abominevoli forme di intermediazione vengono esercitate.

Una delle più efficaci forme di tutela degli attori della domanda attraverso strumenti di mercato è costituita dalla trasparenza dell’attività degli attori dell’offerta; ciò significa, ad esempio, intervenire affinché tutti i venditori operino sulla base di prezziari e cataloghi ben definiti e validi per tutti i richiedenti, tali da consentire, dal lato della domanda, scelte consapevoli delle diverse componenti del servizio in termini quantitativi e qualitativi, dal lato dell’offerta, formulazione di preventivi scritti e di fatture analitiche, oggettive e comprensibili.

La **seconda** domanda diviene allora: “**Quanti attori dell’offerta del settore hanno attivato e usano abitualmente questi strumenti di mercato?**”

Certamente pochi, considerata l’elevata ricorrenza di preventivi e fatture (*quando ci sono*) costituiti solo da **importi criptati** associati a **descrizioni lapidarie** di servizi che, a parità di componenti, lo stesso operatore è capace di offrire a prezzi nettamente differenti in relazione alle maggiori o minori condizioni di disagio psicologico dell’attore della domanda con cui sta trattando!

Una delle cose più difficili per i “*non addetti ai lavori*” consiste, infatti, nella valutazione della convenienza economica di un servizio (*economico o di lusso, non ha importanza!*) proprio a causa dell’estrema variabilità delle componenti di un servizio funebre:

- alcune componenti sono indispensabili, ma ne può variare sensibilmente la qualità e, quindi, il prezzo;

- alcune componenti costituiscono elementi di *défault* in alcune aree geografiche, ma non sono prese in considerazione in altre;
- alcune componenti non sono essenziali, ma concorrono alla ritualità e possono essere richieste in quantità e qualità estremamente diversificate (un esempio per tutti: in alcuni casi il valore dei fiori supera quello della bara).

La trasparenza e l'oggettività assumono, allora, un ruolo fondamentale nella tutela di una clientela, si ribadisce, strutturalmente debole!

Sul versante dell'organizzazione dei fattori produttivi, la competizione fra gli attori dell'offerta (che in questo settore sono proprio *"una folla"*, vista l'estrema polverizzazione degli operatori!) dovrebbe svolgersi in termini di capacità di realizzare sistemi organizzativi efficaci ed efficienti, i soli in grado di produrre effetti *"calmiere"* sui prezzi dei servizi, dal più economico al più lussuoso.

Quando la competizione diviene, invece, funzione della capacità di elusione delle norme e delle regole, gli attori della domanda divengono, inevitabilmente, oggetto di vessazioni: qui sarebbe importante l'azione di associazioni dei consumatori che operassero sulla base di rilevazioni puntuali ed oggettive, mirate ad evidenziare gli ambiti di correttezza e tutela reale del Cittadino più che agli *scoop* sui disservizi, che trovano però più risonanza sui *media*!

Al proposito, quanto emerge da un'attenta analisi degli studi di settore realizzati ai fini della fiscalità è, da un lato, *"curioso"*, ma dall'altro quantifica in modo puntuale le dimensioni dell'elusione delle norme nel settore funebre. Usando solamente lo *"zoom lavoro nero"*, si evidenzia come, in base al rapporto numero servizi funebri / numero occupati, in troppi casi le bare, dopo essersi chiuse da sole per trasformarsi in feretri, raggiungano, senza bisogno del sostegno di alcun necroforo, prima il luogo di svolgimento del rito funebre e poi il cimitero!

Mi auguro di essere riuscita ad inquadrare sufficientemente le peculiarità del settore funebre che, se ben comprese, possono portare a rilevare la superficialità degli interventi di alcune *Authority* o condividere la valenza generale dell'interesse delle istituzioni a proteggere attori di domanda strutturalmente deboli, e non per questioni di censo.

Diviene, a questo punto, necessaria una **terza domanda: "Perché la presenza di aziende pubbliche in questo settore?"**

Innanzitutto occorre ricordare come le aziende pubbliche degli Enti Locali abbiano svolto storicamente, in un settore delicato come quello funebre, azione moralizzatrice e calmieratrice, prestando particolare attenzione al sociale.

Questo è potuto avvenire, e continua ad avvenire, perché le aziende pubbliche

- non possono non operare con trasparenza per quanto attiene la qualità ed i prezzi delle singole componenti del servizio;
- non possono praticare la strada dell'elusione delle normative (lavoro, sicurezza, fiscale, di settore, ecc.), anche se la pratica dell'elusione fiscale potrebbe portare vantaggi ai bilanci degli Enti proprietari;
- non possono operare senza pervenire all'integrale recupero del costo dei servizi erogati, indipendentemente dal fatto che la domanda provenga da un Cittadino o da un altro soggetto pubblico, fosse anche il proprietario dell'azienda;
- non possono elargire a procacciatori non onesti anomale intermediazioni allo scopo di incrementare il proprio fatturato;

- non possono praticare, a parità di componenti del servizio, prezzi diversi a seconda del tasso di disagio psicologico degli attori della domanda;
- possono favorire il sociale accettando un minor tasso di remunerazione del capitale investito, nella misura in cui le assemblee elettive di riferimento formulino chiari *input* in tal senso (il problema è costituito dalle diverse “anime” di queste assemblee, ove coesistono coloro che vedono l’azienda pubblica solo come erogatrice di socialità e coloro che pretendono, invece, utili per incrementare le risorse del proprio bilancio, con tutte le sfumature intermedie!);
- operando attraverso lavoratori dipendenti con garanzia di stabilità del posto di lavoro, non sono indotte a scatenare quella aggressività nei confronti degli attori della domanda che caratterizza, invece, troppa parte degli operatori privati.

Parte di queste caratteristiche si possono trovare anche in aziende private strutturate, sebbene con percentuali di realizzo più lontane dal 100% per quanto concerne elusione, intermediazione e trasparenza; nel settore, comunque, **l’impresa privata strutturata è di solito presente nelle aree geografiche in cui gli operatori dell’offerta sono costretti a misurarsi con aziende pubbliche**: quindi la presenza dell’impresa pubblica induce anche questo effetto, e proprio qui sta la ragione di tanta “sofferenza” degli operatori privati, che ambirebbero a spazzare via dal mercato le imprese pubbliche!

Poiché il Legislatore ha stabilito che l’accesso al settore funebre sia regolamentato dagli Enti locali, e la perfezione non è di questo mondo, forse **la questione di fondo consiste nel decidere se la moralità del settore possa essere sostenuta meglio limitando l’accesso ad attori dell’offerta strutturati o continuando a consentire a chiunque di operare**, di fatto, in questo ambito, compresi coloro che dispongono di un unico fattore produttivo: il cellulare!

I legislatori regionali finora non hanno dimostrato grande determinazione ed ardimento su questa scelta di campo: certamente è comodo e consente di gestire meglio il consenso, ma diviene inevitabile una **quarta domanda: “L’interesse pubblico sta nella reale tutela del Cittadino o nella tutela di interessi privati di operatori dell’offerta scarsamente corretti e/o dei loro sostenitori annidati negli enti pubblici?”**

Sciolto questo nodo, sarà certamente più agevole affrontare anche il problema della gestione dei servizi istituzionali, superando pregiudizi atavici e nell’ottica di individuare il modo migliore per tutelare realmente attori della domanda strutturalmente deboli (*sempre quei famosi Cittadini*).