

## IL BUROCRATESE, NONOSTANTE TUTTO - jocosus

La mania di conoscere il futuro, quanto ci riserva la vita sollecita le nostre ansie. In passato, come oggi, consultare gli oracoli era una pratica abituale sia nel privato sia con pubbliche funzioni. La Sibilla veniva interrogata da tutti, ricchi e poveri, giovani e non, madri per i figli, mogli per i mariti, nelle occasioni più diverse, ma soprattutto di fronte a situazioni che potevano segnare il percorso dell'esistenza.

Si racconta che nell'antica Grecia i soldati, prima di intraprendere una campagna di guerra, si recassero a Delfi ed interrogassero la Pizia per conoscere quale destino li attendeva. La sacerdotessa rispondeva scrivendo sulle foglie un testo di questo tenore: *Ibis redibis non morieris in bello (Andrai ritornerai non morirai in guerra)*. Al primo impatto era un buon auspicio, ma... non per tutti. Per chi non tornava, v'era chi lamentava la mendacità del vaticinio. L'intervento degli addetti difendeva la verità; bastava leggere: "andrai ritornerai non, morirai..." Eh, la punteggiatura! L'Oracolo non la usava. Una virgola prima o dopo il "non" avrebbe messo tutti d'accordo, reduci e trapassati. Ma lì stava il bello dell'arcano! Il linguaggio sibillino.

Giorni fa sono stato destinatario di una *cartella esattoriale*: devo pagare 120 euro. Perché?

La cartella si stende su sei pagine: *la notifica, il dettaglio degli addebiti* (8 righe), *le istruzioni per il pagamento, i dati a uso degli uffici, quando e come presentare ricorso*. Ecco, quelle sei pagine spiegano tutto, ma proprio tutto con una meticolosità fino alla noia, sia per chi capisce, sia per chi non capisce. E si dilungano senza tener presente che la quasi totalità dei destinatari non ha familiarità con l'argomento né col suo "linguaggio".

In verità quelle sei pagine non spiegano proprio tutto. Tornando agli "addebiti" per esempio, non è riportato quello che l'intimato si attende: il perché. Perché tra tanto pagine non viene trovato spazio per scrivere la targa dell'auto (o moto), la motivazione della violazione in due parole? È certo che nessuno, dopo quattro anni, ricorda fatti e particolari così lontani. Chi ha dimestichezza con la burocrazia riesce a decifrare la data: *010201*; ma *AM47900 art. 7* nemmeno un burocrate riesce a decifrarlo. "Lei ha avuto una multa il 1 febbraio 2001 in piazza Venezia perché con l'auto targata AN 678 MR passava con il rosso. Le è stata notificata il 1 aprile 2001 e non l'ha pagata entro i 60 giorni successivi, perciò oggi gli viene notificata questa cartella, che dovrà pagare entro...": quattro righe per evitare maledizioni, imprecazioni, viaggi, telefonate di soddisfazione.

Per 120 euro da incassare, con una spesa massima di dieci, credo che avrei meritato un aiuto a ricordare. Mi sarei detto: la targa è mia, l'infrazione è possibile in quel luogo e in quel periodo, non ho ricevute di pagamento, devo pagare ora...

Avrei evitato di cercare aiuto in quei particolari dov'è nascosto qualcosa di perverso. E' precisato l'orario degli sportelli per il pubblico, però subito dopo viene puntualizzato: non è detto che se mi reco allo sportello abbia la possibilità di accedervi, perché ogni giorno si riceve un numero limitato di utenti. Penso al telefono: 06.571100 oppure 06.670300, numeri lì riportati. Ma ambedue danno accesso alla medesima voce-guida, che pare appositamente installata per demolire la sopportazione dell'utente: detta tante e tali opzioni che nessuno può immaginare quale sarà la successiva, se sarà quella giusta, né ricorda quella passata. Avendo pazienza, giungo a quella: "parlare con l'operatore". Delle cinque prove che ho fatto per capirne il funzionamento, due volte sono giunto all'opzione-operatore. Ho atteso all'infinito ogni volta... Ho capito che dietro vi è solo il disco registrato.

L'oracolo è sempre lo stesso, chiunque lo distribuisce: è sibillino per lasciare ambiguità. Finché vi è insicurezza, bisogno di chiarificazione, c'è lavoro per i "sacerdoti"...

Ed per questi è inutile il monito di nonna mia: fatene meno e conditela meglio! No, qui è proprio tutto da rifare!...