

2° CONGRESSO ADOC MARCHE

La sostenibilità del consumo come valore sociale tra esigenze di mercato e necessità di rigore

Relazione della Presidente uscente Marina Marozzi

Ben ritrovati cari amici, benvenuti gentili ospiti.

E' con grande piacere, in questa mia prima esperienza congressuale, che mi appresto a compiere alcune riflessioni su argomenti che ritengo di vitale importanza sociale e basilari per una moderna concezione del consumo. Penso sia necessario premettere che è mia convinzione che negli ultimi decenni la nostra coscienza sociale sia stata intorpidita dall'ovvietà intellettuale e dal consenso generale nei luoghi comuni. Ipocrisie e posizioni ideologiche, a prescindere hanno impedito o, quanto meno limitato, di riflettere lucidamente su quelli che, a mio avviso, sono diventati autentici tabù, eretti a difesa di interessi, legittimati, anche fraudolentemente, da bisogni collettivi, che il tempo ha dimostrato essere inconsistenti.

E' ovvio, d'altro canto, che la ricchezza di una società nasce dalla diversità delle opinioni dei singoli, dalla loro capacità di esprimerle e dal confronto tra esse. Indubbiamente esistono, però, valori assoluti che accomunano almeno i componenti di uno stesso gruppo sociale, valori da loro condivisi perché tutti si identificano in quella stessa cultura, quella stessa storia, quei medesimi ideali. Seppure in misura maggiore o minore. L'obiettivo è, allora, individuare un fronte comune di riflessione su quanto sta accadendo attorno a tutti noi. Sapendo che le trasformazioni sociali di cui siamo testimoni non possono avere solo ragioni di ordine economico, ma principalmente etico. E che, soprattutto, non dipendono dai grandi sistemi, o almeno non soltanto da essi, perché ognuno di noi ha in mano gli strumenti per indicare la direzione del nostro percorso di consumatori.

Ecco perché quello che oggi si sta manifestando sotto forma di conseguenze economiche drammatiche può essere considerato nient'altro che il punto di arrivo di un sistema costruito seguendo l'onda quasi naturale degli avvenimenti economici, determinati da interessi superiori, impercettibili al piccolo consumatore, che ne è diventato vittima, ma al tempo stesso anche complice. Ed è proprio su questo punto che vorrei iniziare a riflettere.

Siamo stati protagonisti dell'era della globalizzazione, intesa innanzitutto come capacità della quasi totalità della popolazione mondiale, di entrare in connessione. Oggi con un click si possono mettere in azione attività impensabili anche solo fino a un decennio fa. Semplificando molti processi. Ma anche dando vita a numerose nuove insidie. Pensiamo, solo per esempio, alle operazioni bancarie che possiamo fare on-line, ma anche a come si sono evoluti i metodi criminali, come la clonazione di carte di credito, i furti di identità o quel fenomeno subdolo denominato *phishing*, dall'inglese "pescare", perché capace di catturare prede intente nella navigazione. Attività criminali capaci di tenersi al passo con i tempi, non solo più del cittadino, ma anche di chi dovrebbe vigilare, che con fatica, è chiamato a reprimere, ma anche ad anticipare il crimine informatico.

Se consideriamo la rete un patrimonio comune, dobbiamo chiederci come tutelarla, ma anche come tutelarci, come regolamentare uno strumento che va oltre ogni confine geografico e politico, come garantirne a tutti l'accesso. La connessione non è appannaggio universalmente riconosciuto, mentre il principio che vorrebbe la conoscenza attraverso internet, per sua stessa caratteristica non sottoposta ad un "uso rivale", il cui utilizzo cioè da parte di un individuo esclude quello di altri, viene messo in discussione dal fatto che il sistema è affidato, comunque, all'iniziativa dei singoli, mossi più o meno da interessi privati. L'articolo 41 della Costituzione ci dice che l'iniziativa economica privata "non può svolgersi... in modo da recar danno alla sicurezza, alla libertà, alla dignità umana." Principi violati ogni qualvolta veniamo minacciati o danneggiati anche in rete, un mondo virtuale, ma in grado di produrre danni molto concreti.

Le tecnologie pongono anche il problema della minaccia ad un diritto fondamentale dell'individuo. La sicurezza, anche rispetto al terrorismo internazionale, impone l'utilizzo di sistemi di controllo sempre più sofisticati, che tutelano la nostra incolumità e che, per questo riteniamo indispensabili e ai quali non vogliamo sottrarci. Ma al tempo stesso violano il nostro mondo individuale. Origliano all'altro capo del telefono le nostre conversazioni, mentre la nostra persona viene scomposta in una serie di informazioni raccolte nelle diverse banche dati in cui ognuna racconta qualcosa di noi, del nostro essere, delle nostre patologie, dei nostri gusti, delle nostre abitudini, dei nostri consumi.

Ecco perché al pur comprensibile appetito ed interesse nei confronti dell'utilizzo e dell'efficienza di queste tecnologie, si contrappongono i timori. La rete ha dimostrato di poter diventare strumento dei governi che - come abbiamo potuto verificare in determinate circostanze, anche recenti - hanno semplicemente sconnesso la rete per impedire il passaggio delle informazioni sia in uscita che in entrata. Così come siamo stati testimoni di come il tam tam sul web possa rivelarsi una sorta di fusione nucleare delle menti, coagulare idee fino ad esplodere in movimenti di ogni genere in tempi straordinari.

La velocità con cui il web riesce a far circolare le informazioni ci conduce, però, al tempo stesso, anche ad una certa ansia da aggiornamento, nella consapevolezza che quel che sappiamo ora è già passato ed è, in realtà, già superato nel momento stesso in cui ne veniamo a conoscenza. E' un po' come sul pianeta del piccolo principe di Saint-Exupéry, dove non c'è bisogno di aspettare per vedere il tramonto, basta girarsi dall'altra parte. E questo, sul nostro di pianeta, suscita un certo disorientamento, anche rispetto alle informazioni che in qualche modo ci appartengono più delle altre, come quelle che ci raccontano della nostra realtà economica e sociale.

Un disorientamento dovuto, però, anche alla presenza di un panorama editoriale che sicuramente non ci aiuta e che per qualche verso ci imbarazza, perché ci dà messaggi fuorvianti. Perché, magari, mentre in un quotidiano splende il sole dell'ottimismo, nell'altro si cade nel baratro dell'apocalisse. Dove sta la verità? Probabilmente la realtà degli eccessi ci è sempre piaciuta, ce l'abbiamo nel nostro DNA se già qualcuno prima di noi si era posto il problema individuando la via di mezzo come la più saggia. E noi, forti di ciò, continuiamo ad assecondare il bizzarro gioco degli opposti.

Sappiamo, però, con certezza, che questo nuovo e piccolissimo mondo che è il villaggio globale rappresenta una grandissima opportunità, per fare in modo che valori assoluti, universalmente riconosciuti, possano trovare sempre maggiore applicazione ovunque. Oggi, è noto, esistono ancora luoghi dove persino i principi fondamentali, a partire dal rispetto della dignità umana, sono costantemente ignorati e violati. Nel vivere quotidiano, con la negazione dei più elementari diritti, quello al cibo, alla salute, all'istruzione, a vivere un'esistenza dignitosa. Il movimento consumeristico può e deve contribuire alla causa globale. E può farlo, come ha dimostrato anche in passato attraverso le campagne di boicottaggio nei confronti delle imprese che violano i diritti umani e che, peraltro, sono anche la fonte principale del mercato parallelo, ma in continua crescita, di prodotti contraffatti. Può farlo perché è in grado di esercitare una grande forza per migliorare le condizioni di vita di tante persone, che non sono cittadini perché non hanno diritti civili, non sono lavoratori perché hanno un salario da fame se ce l'hanno e non conoscono diritti sindacali, non sono consumatori perché non hanno proprio nulla da consumare. Dovremmo partire da qui.

Purtroppo, nonostante gli edificanti esempi di una sensibilità nuova che, pure, ci sono, si continua a giocare al gioco del più furbo. Grandi aziende che producono marchi famosi e affermati trovano la scappatoia della delocalizzazione. Bassissimi costi di produzione, prezzi al consumatore elevati - perché per certe griffe vale ancora il meccanismo che più alto è il prezzo e più pregiato è il prodotto - uguale profitti esorbitanti.

Alla faccia dei lavoratori senza diritti e dei consumatori che continuano a cascarci. E di fronte ad un atteggiamento così sfrontato, che produce distorsioni del sistema economico, non si spiega perché chi dovrebbe lavorare a difesa dell'etica e dell'onorabilità dell'impresa si sia dato tanto da fare, ad esempio, per imporre limitazioni all'azione delle associazioni dei consumatori, apportando modifiche pesanti alla prima legge sulla Class Action. Azione collettiva che resta, sicuramente, un'importante innovazione giuridica, affiancata peraltro da un altro strumento, pure rilevante, la Class Action nei confronti della Pubblica Amministrazione, che manca però della previsione di un risarcimento, affinché nell'amministrazione pubblica si introduca quella consapevolezza già radicata nel settore privato, una formula semplice-semplice che si chiama "chi sbaglia, paga".

Sappiamo, però e per fortuna, che nel tempo il consumatore sta anche riuscendo a prendersi delle rivincite. Lo dimostrano i casi anche clamorosi di Class Action, per esempio negli USA. Lo dimostra la crescente coscienza consumeristica europea. Lo dimostrano le diverse normative, anche italiane, come il codice del consumo che rappresenta oggi il riferimento normativo per la tutela del consumatore. O come le leggi sull'etichettatura dei prodotti alimentari, per le quali l'Italia indubbiamente si distingue anche rispetto al resto d'Europa, anche se perché ciò si traduca in una reale sicurezza del consumatore italiano in considerazione della pur legittima libera circolazione dei prodotti, sarà necessario continuare a lavorare per il raggiungimento in ambito, almeno europeo, di un ravvicinamento delle legislazioni nazionali, così come previsto dalle varie direttive comunitarie, dal '79 in avanti e richiamato anche nel 2002 dal regolamento di istituzione dell'Autorità europea per la sicurezza alimentare.

La sicurezza dei prodotti commercializzati e quelli alimentari in particolare, del resto, deve fare i conti con il mercato. Non è un caso se l'Unione europea è stata pesantemente sanzionata dall'Organizzazione Mondiale del Commercio chiamata in causa dagli Stati Uniti perché aveva impedito la commercializzazione della carne agli ormoni. Mercato e sicurezza dei prodotti: il dibattito sulla questione non è nuovo.

La storia ci racconta del contrasto tra i panettieri parigini della seconda metà del seicento con i bettolieri, accusati di aver privilegiato i venditori ambulanti con il pretesto che il pane venduto da questi ultimi non era fatto con lievito di birra, ma con lievito di pasta e acqua di fiume. Per risolvere la controversia si decise di convocare un foro consultivo, di cui facevano parte anche semplici consumatori. E il verdetto, votato all'unanimità, fu, pensate, di "lasciare stare, lasciare fare, il consumatore deciderà."

Oggi, come allora. Il consumatore deciderà. Il nostro compito è solo quello di fornirgli gli strumenti necessari a renderlo capace di fare una scelta consapevole.

La capacità finanziaria del consumatore costituisce, però, l'altra faccia della medaglia. Perché mentre l'economia sta dando segni di ripresa dopo il terremoto finanziario del 2008, i dati più recenti ci parlano di un nuovo allarme per la tendenza ad un innalzamento dei prezzi. Dal primo aprile è arrivato l'incremento delle bollette di luce e gas. E di qui a qualche mese gli operatori stimano aumenti che potranno arrivare al 20% per il latte e il 25% per i prodotti ortofrutticoli. E ciò, mentre il reddito medio italiano nel 2009 rispetto al 2008, secondo l'elaborazione delle dichiarazioni dei redditi dello scorso anno, a fronte di un incremento dell'inflazione di oltre il 2%, è aumentato dello 0,8%, lo 0,3% nelle Marche. Non ci è dato conoscere ancora i redditi medi del 2010, ma di certo, anche nello scorso anno per tanti lavoratori si sono aperte situazioni di cassa integrazione o licenziamenti, con le inevitabili ripercussioni sul potere di acquisto delle famiglie italiane. E come se non bastasse è arrivato anche l'aumento dei tassi di interesse deciso appena una settimana fa dalla BCE, che contribuirà a mettere in difficoltà chi ha un mutuo da pagare, che già, evidentemente, non naviga in buonissime acque.

Purtroppo la situazione internazionale non sembra offrirci scenari confortanti, con l'inarrestabile ascesa dei prezzi delle materie prime, causa ma anche conseguenza della crisi politica drammatica come quella che sta colpendo il nord Africa e i paesi arabi più in generale.

Una crisi che ripropone con forza il problema dell'approvvigionamento energetico. Siamo un Paese che continua a dipendere in maniera insostenibile da quel resto del mondo, per giunta, che coincide spesso con zone politicamente molto fragili. E questo perché, mentre il resto del mondo si organizzava, l'Italia ha perso tempo e non è riuscita a dare una soluzione seria al problema della produzione energetica.

Abbiamo creduto nell'energia alternativa. E continuiamo a crederci. Il problema è che ci siamo innamorati di una soluzione e come un innamorato abbiamo perso il lume della ragione. Così ci siamo ritrovati le nostre campagne tanto decantate da Dustin Hoffman invase di "coltivazioni" di pannelli solari. Un'invasione bloccata, per fortuna, prima che la situazione degenerasse irrimediabilmente, con un provvedimento con cui nel luglio scorso la Regione ha reso più restrittive le condizioni per realizzare gli impianti cosiddetti a terra: la dimostrazione di come sia indispensabile una programmazione lungimirante degli interventi. La riqualificazione energetica attraverso lo sconto fiscale, ad esempio, sta modificando la nostra concezione di utilizzo delle risorse e rappresenta comunque una rivoluzione, ma graduale, che non lascia vittime dietro di sé. Ben vengano le innovazioni, dunque, a patto che siano introdotte in maniera ponderata, perché, oltretutto, non dimentichiamo che dietro ai buoni propositi dei più si nasconde spesso il rischio delle speculazioni, con qualche furbacchione che tenta di riempirsi le tasche con i soldi degli altri. Detto ciò, noi consumatori non possiamo neppure trascurare il fatto che gli incentivi sono pagati da tutti noi attraverso le bollette dell'energia elettrica. Le stesse che, fatti due conti, sono le più care di tutta l'Unione Europea.

Ciò che ognuno di noi ha sicuramente il potere di fare, inoltre, è contribuire ad un uso più razionale ed intelligente. La bolletta bioraria ci aiuta, in questo senso. Così come ci aiutano anche tutti quegli accorgimenti, piccoli o grandi, che contribuiscono a ridurre l'importo della bolletta.

Dobbiamo comprendere che il consumo sconsiderato dei decenni scorsi, negli anni della vita spericolata in cui niente era impossibile e la ponderazione delle scelte non era ritenuta un'opzione ragionevole, oltre che causare danni ambientali notevoli che oggi stiamo pagando in tanti modi, non è proprio più sostenibile. Non possiamo più permettercelo, semplicemente.

Lo vediamo nei tagli delle risorse pubbliche, lo viviamo sulla nostra pelle con il taglio alla spesa privata. Minacciata, peraltro, da tante insidie, come l'atteggiamento spesso scorretto e non trasparente da parte del sistema creditizio ed assicurativo. Adesso qualcuno fa il *mea culpa*, almeno così sembra, visto che si è inventato lo slogan "la banca che fa solo la banca". C'è da chiedersi cosa facesse prima. I nostri conti corrente producono spese annue scandalose. I nostri risparmi vengono erosi costantemente dai costi di gestione e dalle speculazioni della finanza. E non si capisce perché la liberalizzazione delle RCA auto abbia portato ad un costante e progressivo incremento delle polizze: altro che competizione delle tariffe! Un potere che continua a crescere anche nel comparto vita e previdenziale, a fronte del timore di impotenza del sistema pubblico di assicurarne la continuità negli anni a venire, in particolar modo ai giovani lavoratori, che si vedono ora sottratti dalle retribuzioni contributi previdenziali che non recupereranno mai e che, come ci ha ricordato anche l'OCSE appena qualche settimana fa, costituisce una premessa di pesanti ripercussioni sociali, con i possibili conflitti intergenerazionali che ne potrebbero derivare.

La disponibilità finanziaria delle famiglie viene, oltretutto ulteriormente tagliata, di questi tempi, per effetto dell'aumento del prezzo del petrolio, che si è trasferito su quello dei carburanti con la velocità e la facilità di una fiamma gettata su una miccia imbevuta di benzina. Ed è questo stesso aumento che poi si trasferisce nei prezzi dei prodotti e, chissà perché, soprattutto dei generi alimentari.

I produttori sono molto preoccupati, ma i più preoccupati sono i consumatori. Una via d'uscita per entrambi è rappresentata dalla cosiddetta filiera corta, quella che da qualche anno a questa parte abbiamo definito come "prodotti a Km 0". È una scelta in cui crediamo e per diversi motivi. Anche quello ambientale, perché comprando prodotti coltivati vicino casa si riducono - se non addirittura si annullano - i costi ambientali derivanti dal trasporto. È una scelta che, crediamo, sia giusta anche per dare una chance in più ai nostri produttori locali, per ridare stimoli alle produzioni di casa nostra, per salvaguardare la biodiversità e riscoprire anche i sapori più vicini alla nostra tradizione. Crediamo, fondamentalmente, che in un territorio come il nostro, così diversificato e assortito, e in una regione come le Marche dove l'attenzione sulla qualità dell'ambiente e del territorio è molto alta, è meno probabile che si verifichino casi di contaminazioni, tossicità e quant'altro possa rappresentare un pericolo per la nostra salute. In sostanza, l'equazione qualità ambientale uguale qualità dei prodotti agricoli sembra abbastanza plausibile.

Ma non può essere solo questa la soluzione ai problemi legati alla sicurezza alimentare. Resta, sacrosanto, il diritto della scelta dei consumatori a comprare le pere argentine o i kiwi neozelandesi, se lo vogliono. Dobbiamo pretendere la qualità non solo di quello che produciamo, ma anche di ciò che importiamo. Dobbiamo poter essere liberi di scegliere.

Una libertà che possiamo conquistare, però, anche recuperando la consapevolezza delle necessità. Sappiamo che esiste una via possibile per un nuovo benessere, perché la ricchezza di una comunità non è misurata solo dai valori assoluti del Pil e di tutto quello che percentualmente ci aiuta a calcolare. Il benessere è innanzitutto soddisfazione. Nasce nel momento in cui riusciamo a soddisfare non solo i nostri bisogni, ma anche le nostre aspettative.

E allora mi viene in mente una frase di Joachim Spangenberg, economista e studioso di ecologia e biologia, che dice che "nei paesi ricchi il consumo consiste in persone che spendono soldi che non hanno, per comprare beni che non vogliono, per impressionare persone che non amano." Ora, senza voler cedere a visioni romantiche, né ad eccessi che personalmente non amo, mi chiedo, però, se acquistare un bene di cui fundamentalmente non ho bisogno, per il quale devo anche indebitarmi per averlo, magari attraverso quella macchina diabolica che si chiama credito al consumo, e solo allo scopo di ostentare uno status fasullo, che non mi appartiene, se tutto ciò risponda alle mie aspettative.

Dovremmo riabilitare nel nostro vocabolario quotidiano la parola "moderazione", come lo stesso Aristotele ci insegna, che è opportuno, "nella vita così come in un banchetto, alzarsi né assetati né ubriachi". Una regola che dovrebbe guidarci in tanti ambiti della vita economica, a partire dal commercio, che nelle Marche è stato motivo di scontri anche aspri tra le parti in causa, per i limiti sulle aperture domenicali e festive, a fronte di situazioni decisamente più liberalizzate nelle regioni confinanti. Si comprende, indubbiamente il disagio dei nostri commercianti, ma se crediamo nella conservazione e nella tutela di quelli che, ad esempio nelle Marche abbiamo chiamato centri commerciali naturali, i centri storici che esprimono il commercio tradizionalmente inteso, è opportuno trovare soluzioni alternative. Come una pianificazione interregionale, che il nostro Assessore Canzian ha portato all'attenzione della Commissione Attività Produttive della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome di cui è presidente. Una soluzione condivisa, come quella trovata in materia di saldi, dove sempre la nostra Regione è riuscita a mettere d'accordo tutti su una data unica nazionale. Un giusto compromesso per non rischiare di rimanere né assetati né ubriachi.

La moderazione è strettamente legata ad un altro concetto. Ho riflettuto a fondo sul termine "sostenibile" prima di inserirlo nel titolo di questa relazione. Il vocabolario della lingua italiana definisce il termine "sostenibile" un aggettivo, che in termini economici, indica uno "sviluppo economico tale da produrre il minor inquinamento ambientale e il più alto risparmio di risorse".

In senso più ampio, per sostenibile si intende quell'insieme di azioni e di scelte che possano garantire in futuro lo stesso grado di fruibilità del mondo e delle sue risorse rispetto a quello odierno. Se dall'economia, ci spostassimo nel campo sociologico, potremmo definire l'inquinamento come la capacità di modificare, in senso negativo, lo stato preesistente della nostra società, contaminandolo di qualcosa di dannoso. E, nella stessa accezione, cosa sono le risorse se non i valori sociali, i principi che sono alla base di una società?

Agire in senso sostenibile, quindi, non significa conservare, vuol dire preservare. Proteggere una serie di valori su cui si regge una collettività, non significa rifiutare il nuovo. Difendere i principi che guidano un corpo sociale non vuol dire renderlo immobile. Significa proiettarlo in avanti, ma senza perdere di vista tutte quelle ricchezze morali che rappresentano e costituiscono la stabilità e la coesione sociale. Accettare passivamente le regole imposte dal profitto e dal consumismo sfrenato non è libertà. È benessere fittizio. È rischiare di produrre una società che non sceglie. Semplicemente, consuma. Una società apatica in grado solo di reagire ai problemi, incapace invece di programmare le soluzioni.

Lo vediamo nella politica - tanto per fare un esempio "originale" - si lavora spesso in emergenza, quando ormai il male è finito in metastasi e si rischia che nonostante l'impegno, anche di risorse, il paziente non riesca a superare la crisi e muore. Magari se avessimo programmato una campagna di prevenzione, avremmo potuto estirpare la causa a tempo debito, salvando innanzitutto la vita del paziente, risparmiando dolore ai familiari e sacrifici economici alla collettività.

Pensiamo ai nostri ragazzi, consumatori a cui il mercato guarda caso è particolarmente attento. Abbiamo assecondato richieste sempre più imbarazzanti di una generazione - anche questa apatica che parla con monitor e tastiera frequentando le piazze virtuali - senza orientarla. Rassicurandola solo della possibilità di consumo, senza fornire insieme alla macchina nuova anche il libretto delle istruzioni per l'uso. Chiavi in mano.

Loro hanno fatto ciò che avrebbe fatto qualsiasi ragazzo, che forte dell'età, è convinto di avere la vita in pugno. E brancolano ora nel buio morale, con tanti mezzi a disposizione, ma senza punti di riferimento. Così il sabato sera devono impasticcarsi un po' e bere qualche bicchiere per sentirsi in grado di socializzare. E a farlo non sono gli emarginati o i disagiati come trent'anni fa. Gli emarginati oggi sono quelli che non lo fanno.

In Italia, così come nel resto di quel mondo in grado di percepire la questione come problema, si fanno campagne di prevenzione. Anche noi come Adoc ci siamo impegnati in questo senso. Voglio ricordare il progetto "Tutti a bordo... in sicurezza", la cui seconda edizione abbiamo chiuso proprio il mese scorso: l'indagine compiuta tra i 3700 studenti delle superiori che abbiamo incontrato, ci ha consentito di rilevare lo sconcertante livello di conoscenze dei nostri adolescenti sulle norme più elementari dei comportamenti da tenere alla guida di un veicolo.

Sentiamo parlare di gioventù smarrita, svogliata, disgraziata. Non si può sfuggire alle responsabilità di aver creato questa società e questa gioventù. I giovani sono l'elaborato degli adulti. Dobbiamo avere l'onestà morale e la dignità di assumerci le colpe e non guardare solo il pezzo di verità che ci fa comodo vedere. Li abbiamo derubati delle opportunità, abbiamo prosciugato le risorse, fagocitato ogni cosa in quella cultura del tutto e subito che poi, abbiamo fatto credere che si poteva fare anche per loro. Salvo poi correggerci: "Scusate, ci siamo sbagliati." Ma come potevano immaginare che sarebbe andata a finire così, come potevano pensare che i loro genitori li avrebbero ingannati? Il modello a cui si sono ispirati, in cui sono cresciuti, non c'è più. E loro l'hanno scoperto d'improvviso, dopo che l'abuso e il malcostume avevano già consumato l'Italia, in tutti i sensi.

In nome di un'istruzione per tutti, piuttosto che creare una reale pari opportunità di accesso abbiamo semplicemente abbassato il livello qualitativo della scuola, mentre genitori tuttologi e protettivi hanno delegittimato il ruolo dell'istituzione scolastica e degli insegnanti.

Per assecondare gli equilibri della politica, abbiamo calpestato il valore fondamentale del merito, pilotato assunzioni, depauperato il sistema pubblico. Per i giovani, in compenso, abbiamo creato delle forme di lavoro flessibili: l'unico modo possibile in questo momento per non farli sentire inutili e bamboccioni. Però siamo stati in grado di preservare una discreta condizione di benessere. Certo, l'abbiamo potuto fare indebitandoci... e, ancora una volta, a loro abbiamo rifilato il conto.

Dobbiamo saper guardare ai giovani, allora, con l'orgoglio di chi sa che in loro affidiamo quei valori del vivere comune che appartengono alla parte sana nostra cultura e con la consapevolezza che un bellissimo mosaico si costruisce solo con grande pazienza e tanto tempo. Per farlo, dobbiamo restituire loro la fiducia. Attraverso il riconoscimento dei meriti, l'attenzione, la premura, la partecipazione alle decisioni, ma anche la trasmissione di quei valori come le regole, la misura, la capacità di rinuncia, la consapevolezza che i diritti si conquistano solo osservando dei doveri. *No pain no gain* dicono gli inglesi. Valori che non contrastano con il consumo e il materialismo, ma semplicemente li regolano, li ponderano, li rendono ragionevoli e possibili.

Ogni generazione, è vero, paga per gli errori delle generazioni precedenti, ma ne gode anche delle conquiste. Conquiste che poi, la nuova, dovrà contribuire a migliorare. Nulla nasce perfetto. L'Italia sta muovendo i primi passi nel federalismo fiscale: è una lama a doppio taglio che deve essere usata con metodo, perché altrimenti, se considerata con la *forma mentis* del passato, può far molto male. Tanto che i primi vagiti hanno seminato il panico, con la ventilata tassa sulle disgrazie, di fronte alla quale, bene ha fatto la Regione a decidere di ricorrere alla Corte Costituzionale, qualora il Governo dovesse non accogliere la richiesta di fondi per l'alluvione di un mese e mezzo fa. Il rigore morale a cui dovrebbe ispirarsi il federalismo, che giustamente combatte gli sprechi, le inefficienze e le distorsioni, non può prescindere dai principi di solidarietà e sussidiarietà, oltre che di efficienza e trasparenza. Principi che non possono essere esercitati a senso unico, se l'obiettivo è quello di ritrovare la vera unità. Il federalismo deve rappresentare per il nostro paese un'opportunità, autentica e fattibile.

Certo, la politica deve compiere uno sforzo epocale. Dopo essersi delegittimata da sola, deve essere capace di fare un *reset*, almeno parziale, e recuperare il suo vero ruolo: interpretare i problemi con competenza e metodo, fare leggi per risolverli con rigore e capacità, attuarle e farle rispettare con responsabilità ed equità. Senza scuse, senza pretesti. Con meccanismi rapidi che diano risposte concrete ed immediate ai cittadini, che solo uno snellimento della burocrazia potrà essere in grado di produrre. Sapendo che, ormai, è sulla capacità di soddisfare i bisogni della comunità che si misurano le amministrazioni, tanto più quelle locali. Non c'è più spazio per autocelebrazioni, strumentalizzazioni o demagogia. E' questo ciò che chiedono i consumatori alle proprie associazioni ed è questo ciò che noi che li rappresentiamo chiediamo alle istituzioni, ai nostri amministratori, alla nostra classe politica dirigente. Senza distinzione cromatica.

Dobbiamo essere sicuri che il federalismo non si traduca in una giungla di competenze dove ognuno fa ciò che vuole e per farlo può ricorrere alla tassa di scopo. Impedire che il fisco municipale produca una sommatoria di tasse e balzelli. Dobbiamo essere sicuri che venga garantito un limite al prelievo fiscale per le famiglie. Dobbiamo poter contare su meccanismi di controllo certi sugli atti delle società e degli enti pubblici e istituzionalizzare il confronto tra enti locali, imprese e cittadini. A tal riguardo, voglio ricordare che i consumatori sono rappresentati nel Consiglio Regionale per l'Economia e il Lavoro, di cui peraltro qui abbiamo il presidente Graziano Fioretti, organismo che esprime pareri sulle leggi e gli atti regionali. L'ADOC, in particolare, è presente negli organismi regionali previsti dal testo unico del commercio. Così come nel Consiglio della Camera di Commercio di Ancona e nella Commissione contratti della Camera di Commercio di Ascoli Piceno. Sono impegni importanti, che tuttavia non possono essere sufficienti, soprattutto a vigilare sulle realtà più locali dove, in effetti, facciamo una certa fatica ad essere presenti. Ma restiamo convinti, comunque, nonostante queste difficoltà, che il ruolo svolto dalla società civile sia insostituibile e dovrà, dunque, essere centrale nella prospettiva di un miglioramento dei servizi al cittadino.

In una differente organizzazione e gestione dei servizi, dobbiamo pretendere correttezza ed equità, sostegno alle famiglie e alle categorie più deboli, a partire dagli anziani. I margini per recuperare risorse, senza pesare sui cittadini e semmai migliorando la qualità dei servizi, possono essere individuati insistendo nella lotta all'evasione fiscale, che nel 2009 ha consentito di recuperare gettito per oltre 9 miliardi di euro, ma soprattutto nella riduzione dei costi della burocrazia e della politica, eliminando le macchine pachidermiche che trasportano topolini.

E' in discussione in queste settimane il riordino del sistema sanitario: ci auguriamo che gli istinti di conservazione di alcuni vengano rimossi e che prevalgano la ragione e l'interesse del cittadino, tanto più in un ambito che lo vede nel suo momento di maggiore fragilità.

È necessario migliorare il sistema di trasporto pubblico locale, a cominciare da quello su gomma dove occorre un'operazione di riordino attraverso una regia unica regionale e pensare ad una reale integrazione ferro-gomma, mentre riguardo al trasporto ferroviario, è ormai noto come il pendolare sia diventato l'ultimo dei pensieri di Trenitalia. Che sia autobus o treno, comunque, è urgente mettere mano al problema dei passeggeri clandestini che viaggiano sulle spalle degli onesti cittadini che pagano biglietti continuamente rincarati. Nei paesi anglosassoni il problema l'hanno risolto da un pezzo: per entrare in stazione ci sono i tornelli, mentre salendo in autobus è il conducente che fa il biglietto o controlla l'abbonamento.

L'aumento della tariffa deve essere l'ultima spiaggia, dopo aver risolto tutti gli altri problemi che generano costi inutili. Come in altri servizi, dove le bollette lievitano a causa di reti obsolete che producono sprechi e di costi di gestione che superano di gran lunga quelli del bene erogato. A partire da quella idrica, dove è in atto una trasformazione che, auspichiamo, vada nella direzione di un unico organismo regionale che consenta una gestione e una tariffazione omogenee in tutto il territorio marchigiano.

Il miglioramento dei servizi di pubblica utilità può essere raggiunto anche attraverso la carta dei servizi, nella quale i soggetti che li erogano - le amministrazioni pubbliche o i privati in regime di concessione - individuano livelli standard di qualità e le modalità di partecipazione civica per la valutazione dei risultati e il miglioramento dei servizi offerti. Il sano principio stenta, però, a trovare applicazione, perché, fundamentalmente non è così scontata la disponibilità da parte dei gestori a rendere misurabili e valutabili i servizi erogati.

L'altro aspetto del dialogo con le aziende, inteso in senso più generale, è la conciliazione paritetica, uno strumento preziosissimo che riesce a dare risposte soddisfacenti nella quasi totalità dei casi e che dobbiamo continuare a valorizzare. Grazie all'impegno dell'ADOC nazionale che ha stretto accordi con decine di aziende, anche a livello locale possiamo dare risposte efficienti - e lo abbiamo fatto anche nell'anno appena trascorso con un numero significativo di pratiche. Uno spirito di collaborazione testimoniato dalla presenza oggi di rappresentanti di alcune aziende importanti, come Poste Italiane, Enel e Telecom.

Ci stiamo preparando, inoltre, ad offrire ai cittadini quello strumento nuovo che si chiama Mediazione obbligatoria, che riteniamo un percorso interessante di gestione e risoluzione delle controversie. Il meccanismo è assai complesso e apprezziamo ciò che a livello nazionale si sta facendo per renderlo operativo.

Tali percorsi ci porta ad ammettere un'altra innegabile realtà: le richieste di assistenza che arrivano presso gli sportelli sono sempre più specifiche e le risposte devono essere sempre più professionali. Un'attività che richiede personale formato e motivato, ma che necessita anche di risorse adeguate. Il cibo per i soldati "non può far vincere una guerra, ma può farla perdere", diceva Hemingway. È nella vulnerabilità che si annida il compromesso o il cedimento. I consumatori, oggi più che mai, non possono permettersi il lusso della fragilità.

Riguardo alla formazione del personale, mi sento di poter ringraziare l'ADOC nazionale per le opportunità messe in campo e devo, d'altro canto, riconoscere l'indubbia ricchezza rappresentata dal servizio civile, frutto di un grande impegno della sede nazionale. Ragazzi che non solo contribuiscono a rendere più operative le nostre sedi, ma la cui presenza ci gratifica perché ci consente di contribuire direttamente alla formazione da parte dei nostri giovani di una coscienza di responsabilità e partecipazione civica. Anche insieme a loro abbiamo svolto una parte del nostro percorso che, oltre all'assistenza fornita agli sportelli, si concretizza ogni giorno attraverso molteplici iniziative soprattutto legate alla formazione e all'informazione dei cittadini-consumatori, ciò che riteniamo essere il compito principale di un'associazione dei consumatori e che possiamo svolgere innanzitutto grazie alla determinazione della Regione Marche e del Servizio tutela dei consumatori che continua a credere nell'azione insostituibile delle associazioni.

Appena poco più di un mese fa abbiamo ufficialmente inaugurato il nostro sportello regionale anti-stalking, che oltre a realizzare iniziative di informazione e formazione dei cittadini rispetto all'emergente fenomeno delle persecuzioni, è in grado di fornire assistenza psicologica e legale con la presenza diretta di esperti. Un'attività in cui l'ADOC nazionale ha creduto sin dall'entrata in vigore, nel febbraio 2009 della relativa legge e sposata anche dalla nostra sede, che in questo modo vuole porsi come interlocutore affidabile sia per assistere le possibili vittime, sia per prevenire, rendendo consapevoli i potenziali stalker e i cittadini tutti più in generale.

Un mese fa ha preso avvio la terza edizione della trasmissione televisiva "Le Marche informate", gestito da ADOC per conto di tutte e sette le associazioni dei consumatori iscritte al registro regionale: un contenitore televisivo, in onda sull'emittente regionale TV Centro Marche, attraverso il quale informare i consumatori marchigiani delle iniziative promosse dalla Regione in materia di tutela dei consumatori, delle principali novità anche legislative che riguardano il consumerismo e degli strumenti di tutela e di difesa dei propri diritti.

Appena tre settimane fa abbiamo chiuso la seconda edizione del grande progetto sulla sicurezza stradale che abbiamo denominato "Tutti a bordo...in sicurezza", che accennavo prima e che quest'anno ha toccato 18 istituti scolastici superiori in tutta la regione, ha effettuato 50 seminari per complessive 100 ore di formazione, coinvolgendo 3700 ragazzi. Mi piace ribadire anche in questa sede il ringraziamento mio personale e a nome dell'ADOC al Compartimento delle Marche della Polizia Stradale e alle Direzioni provinciali dell'ACI per l'insostituibile professionalità che hanno reso unica, apprezzata e, soprattutto, utile la nostra iniziativa. E un grazie anche alla Uil Pensionati, nella persona di Andrea Marini, che ha fornito un indispensabile supporto logistico.

Si tratta solo delle attività più recenti, che abbiamo provveduto ad inserire nel neonato sito internet dell'ADOC Marche, visitabile all'indirizzo www.adocmarche.it, che ha debuttato appena il 14 marzo scorso. Un ulteriore strumento di comunicazione, una finestra attraverso la quale potremo veicolare le nostre iniziative nei confronti dei consumatori marchigiani che, in questi anni, hanno imparato a conoscerci anche grazie alla nostra capacità di essere presenti sulla stampa locale. Un motivo di orgoglio in più per la nostra modesta, ma combattiva realtà.

Modesta, ma costantemente in crescita: negli ultimi 4 anni gli iscritti all'ADOC nelle Marche sono aumentati del 25%.

Un ulteriore motivo di orgoglio anche per me personalmente, che da quando sono entrata a far parte di questa bella famiglia, mi sono sentita veramente a casa. E come in un focolare domestico, qui ho trovato delle figure che costituiscono il mio riferimento, che mi hanno insegnato a muovere i primi passi e che continuano a rappresentare la mia guida. Vorrei ringraziare Carlo perché, seppur nuova da queste parti e con un percorso professionale completamente altro, mi ha dato fiducia e, in fondo, penso di non avergli dato motivi di essersene pentito; Luciano per l'insostituibile competenza e la sua inesauribile pazienza; Innocenzo per la sua capacità di infondermi sicurezza e farmi sentire in grado di superare ogni difficoltà;

Graziano perché mi ha insegnato a cogliere la cosa positiva che c'è nel moto rotatorio del pianeta del piccolo principe, che al di là della velocità con cui si susseguono albe e tramonti, ciò che scompare ogni volta all'orizzonte per ricomparire subito dopo dall'altra parte è sempre lo stesso sole. Nella vita così come anche per difendere i consumatori, di questo abbiamo bisogno: di certezze. È anche grazie a questo che l'ADOC nelle Marche è cresciuta e rappresenta oggi una certezza, un sicuro punto di riferimento per tanti consumatori marchigiani.

Grazie