
L'impresario funebre ed il dolente

di Renato Miazzolo (*)

Introduzione

Il rapporto tra impresario funebre e dolente è un tema complesso e articolato sul quale molto si è dibattuto e scritto, tuttora oggetto di studio tra quanti a diverso titolo sono interessati all'evoluzione del settore funerario.

Nel mio intervento tenterò di caratterizzare le relazioni che si instaurano tra chi richiede un servizio funebre e l'impresa che lo eroga mediante un'analisi di dettaglio delle componenti del servizio funebre.

Formulerò inoltre proposte operative per far in modo che si creino i presupposti di un miglioramento continuo del rapporto tra dolente, impresario funebre e Pubblica Amministrazione, finalizzato a tutelare nel modo migliore chi richiede il servizio funebre ed anche le imprese che contribuiscono alla sua creazione con professionalità e nel rispetto della normativa vigente.

Si tratta beninteso di proposte da me formulate a nome della Feniof, che sottopongo alla Vostra attenzione perchè vengano valutate, integrate e che spero possano venire condivise e dar luogo in tempi brevi ad un'azione concreta di comune accordo tra i diversi soggetti pubblici e privati interessati all'evoluzione del settore.

L'impresario funebre ed il dolente

Il momento della morte ed in generale le attività e le pratiche legate al decesso sono argomenti che molto raramente trovano spazio nelle conversazioni abituali e tanto meno nei mezzi di comunicazione di massa, se non per articoli diretti a mettere in risalto particolari scandalistici o pittoreschi.

E' di cattivo gusto parlare della morte e quando si affronta l'argomento tutti tendono a chiudere il discorso ed a cambiare argomento nel più breve tempo possibile.

Esistono studi e spiegazioni scientifiche illustri sul fatto che la morte costituisce indubbiamente un argomento tabù, da evita-

re e questo in particolare in Italia e nei Paesi di cultura affine alla nostra.

L'evento luttuoso rimane comunque una circostanza naturale con la quale capita a tutti di confrontarsi. Quindi, se per l'individuo può essere comprensibile vi sia un naturale rifiuto, per gli operatori del settore, siano essi pubblici o privati, e per gli organi istituzionali preposti è indispensabile vi sia una riflessione attenta alla quale far seguire azioni concrete e tempestive.

Il fatto che della morte non si parli, comporta conseguenze importanti nel rapporto tra il dolente e l'impresa funebre, riassumibili nei termini seguenti:

- * il dolente, che costituisce il cliente dell'impresa funebre nel momento in cui si appresta a richiedere un servizio, non conosce a sufficienza come viene realizzato tale servizio. Quasi mai è a conoscenza di cosa prevede la normativa in caso di decesso di una persona, di quali attività devono essere svolte dall'impresa e quali dall'ente pubblico, di quali sono i costi relativi, di quali soggetti possono esercitare l'attività di impresario funebre;
- * il cliente è assai poco disponibile a fornire informazioni sulle caratteristiche del servizio funebre e su come si è trovato nel suo rapporto con l'impresa (dal punto di vista del rapporto umano, dal punto di vista economico, ecc.) a causa soprattutto del momento di particolare disagio vissuto legato alla scomparsa di una persona cara.

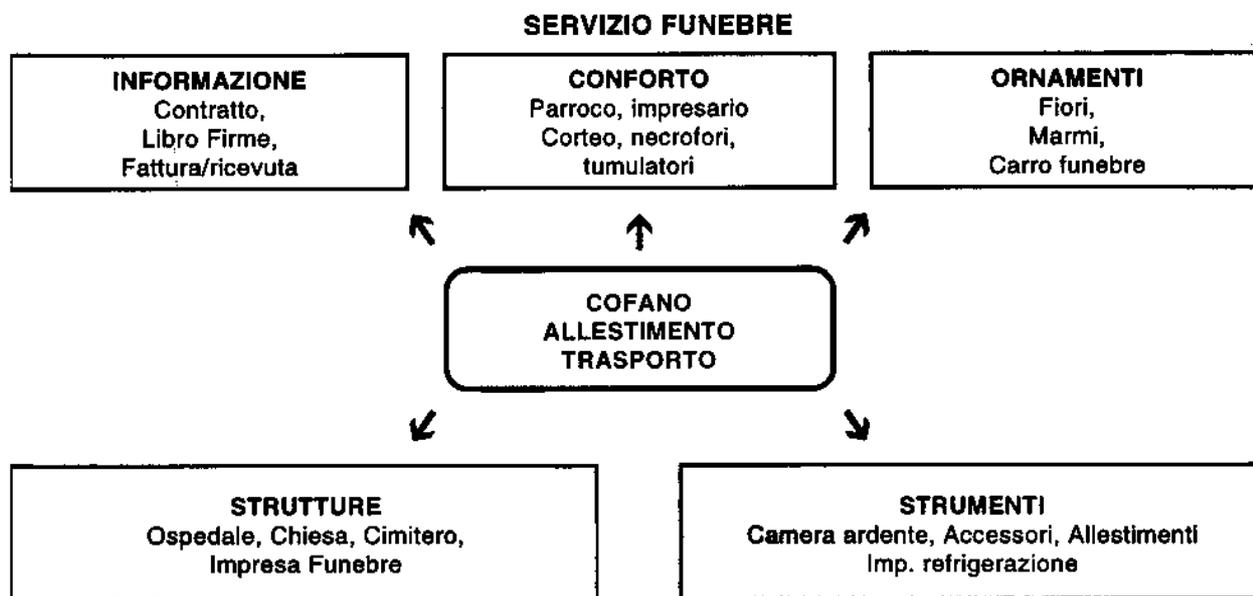
Il rapporto tra dolente e impresario funebre talvolta risente di questa mancanza di comunicazione che non aiuta l'impresario a offrire il servizio più adeguato, nè il dolente a scegliere l'impresa più efficiente e adatta alle proprie esigenze.

In questo tipo di contesto l'impresa di pompe funebri ha il compito non facile di offrire un servizio completo che eviti al dolente ogni incombenza burocratica e specialistica, data la situazione di profondo disagio derivante dalla perdita di un congiunto e le conoscenze di dettaglio e i tempi contenuti richiesti per completare l'onoranza.

Il rapporto tra impresa funebre e dolente si concretizza nel

servizio funebre. L'analisi dettagliata del servizio funebre, dal punto di vista del dolente, evidenzia elementi centrali ed elementi complementari.

Se si tenta di descrivere il servizio funebre in forma grafica si ottiene una struttura come quella rappresentata nella figura seguente:



Il dolente quando si rivolge all'impresa funebre si aspetta di acquistare alcuni elementi essenziali, che costituiscono la componente centrale del servizio e sono il cofano, la preparazione del cofano e il trasporto del feretro. Questi elementi nelle aspettative del dolente sono comunque irrinunciabili, anche se non bastano a realizzare un servizio funebre completo.

Infatti il servizio va integrato da altre componenti, che si possono definire complementari dal punto di vista del cliente. Il termine comunque non deve trarre in inganno, in quanto nella quasi totalità dei casi i servizi funebri erogati sono costituiti anche da questi elementi. Si tratta comunque di elementi definiti complementari nel senso che ruotano attorno al trasporto, al cofano e alla preparazione di quest'ultimo, elementi centrali senza i quali il funerale non può essere svolto.

Molto spesso sono questi elementi complementari che qualificano il rapporto tra dolente e impresa di pompe funebri, contribuendo in maniera decisiva al livello di soddisfazione del cliente.

Le componenti complementari del servizio funebre sono di diverso tipo e si possono riassumere nelle seguenti categorie principali:

- * informazioni
- * conforto
- * ornamenti
- * strumenti
- * strutture

Informazioni

Il dolente ha con l'impresario funebre uno scambio di informazioni, che vanno dalla descrizione del servizio funebre da eseguire e delle attività da svolgere, alla definizione delle condizioni che regolano il rapporto tra l'impresa e chi commissiona l'esecuzione del servizio funebre.

Il tempo che intercorre tra il decesso e la cerimonia funebre è normalmente molto breve, quindi la correttezza e precisione delle informazioni scambiate tra dolente, impresa, organi della Pubblica Amministrazione ed altri soggetti interessati a diverso titolo al funerale, diventa essenziale per garantire un servizio funebre di qualità.

Conforto

La persona a cui è venuto a mancare un congiunto ha innanzi tutto bisogno di conforto in occasione dell'evento luttuoso. Questo sostegno morale, che pur essendo un elemento del tutto intangibile costituisce parte importante del servizio, viene fornito dall'impresario di pompe funebri, dal comportamento del personale necroforo e del personale che assiste alla tumulazione, oltre che da chi celebra la cerimonia e dal corteo che accompagna il feretro.

Ornamenti

Chi affida ad un'impresa l'esecuzione di un funerale per una persona cara desidera che sia dato all'evento la dovuta importanza, in modo che ne risulti una cerimonia che dia alla figura del defunto il giusto rilievo.

La componente ornamentale è costituita principalmente dal carro funebre, dai fiori, dai marmi e dalle altre suppellettili utilizzate e collocate sul luogo di sepoltura.

Strumenti

L'esecuzione del servizio avviene utilizzando strumenti specifici di cui dispone l'impresa funebre come ad esempio la

camera ardente, l'autofunebre, il refrigeratore.

Alcuni di questi strumenti appaiono nel corso dell'esecuzione del servizio e contribuiscono all'aspetto ornamentale, altri vengono utilizzati dall'impresario senza che il dolente e i partecipanti alla cerimonia ne abbiano diretta percezione. Pertanto, chi affida l'esecuzione del servizio solitamente non riesce a comprendere appieno tutti i costi legati alla realizzazione della cerimonia.

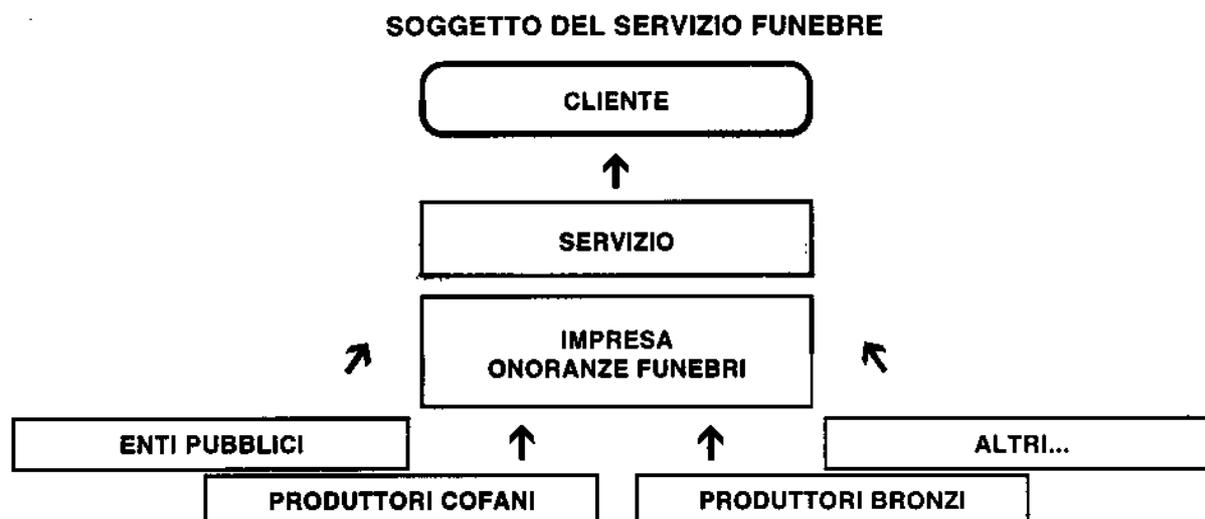
Strutture

Per l'esecuzione del funerale il dolente fa riferimento a strutture che normalmente vengono associate all'evento luttuoso, generalmente identificabili negli uffici dell'impresa di pompe funebri, nella chiesa e nel cimitero.

Questa descrizione del servizio funebre nelle sue componenti, così come viene percepito dal dolente, senza dubbio non è esaustiva e può essere integrata ed arricchita, ma aiuta a focalizzare l'attenzione sull'effettiva complessità del servizio e sulle molteplici sfaccettature del rapporto tra dolente e impresario funebre. Un rapporto con connotazioni umane, psicologiche prima che meramente economiche.

Per la sua stessa complessità si capisce bene quindi che fornire il servizio funebre non significa semplicemente vendere il cofano funebre e il trasporto.

Si tratta di un servizio complesso la cui qualità non dipende solo ed esclusivamente dall'impresario funebre, ma anche dalla qualità dei servizi forniti dagli Enti Pubblici (Comuni, USL) e dei prodotti impiegati (cofani, bronzi, ecc.), come si vede nella figura che pubblichiamo.



Per fare in modo che chi si trova nella difficile condizione di dover acquistare un servizio funebre sia tutelato da una corretta informazione e nello stesso tempo possa avere la garanzia di un servizio di qualità ad un giusto prezzo, è necessario che vi sia un dialogo ed un confronto costante tra le diverse categorie di aziende ed Enti Pubblici, che contribuiscono alla creazione del servizio funebre e le associazioni dei consumatori. L'impresa funebre è il principale interlocutore di chi commissiona il servizio e viene percepita come l'unica responsabile della sua qualità. Il cliente attribuisce la responsabilità di contrattempi e inconvenienti nell'erogazione del servizio all'impresa funebre senza chiedersi effettivamente se proprio è l'impresa la causa di tali contrattempi e inconvenienti.

E' naturale che sia così. Infatti chiunque si rechi in negozio per acquistare un prodotto si aspetta che il venditore gli fornisca un prodotto perfettamente funzionante e si rivolge al venditore stesso se riscontra anomalie su quanto acquistato. Il più delle volte ripromettendosi di non ripetere l'acquisto in un punto vendita, che costringe ad inutili perdite di tempo ed è inefficiente nella scelta dei propri fornitori.

L'impresa di pompe funebri, per quanto sia attenta a selezionare i propri fornitori, si trova comunque a dover dipendere da fornitori che non può scegliere, come gli Enti Pubblici, per ottenere elementi indispensabili del servizio. Questo molto spesso mette in difficoltà l'impresa funebre nei suoi rapporti con il dolente.

E' innegabile che se gli organi della Pubblica Amministrazione, chiamati a svolgere funzioni indispensabili per l'esecuzione del servizio funebre sono inefficienti, i primi a sopportarne le conseguenze sono i dolenti, i quali sopportano disagi e ritardi, seguiti dalle imprese funebri, le quali per salvaguardare i propri clienti, si assumono direttamente compiti e impegni, che dovrebbero essere svolti dagli uffici pubblici, ma che questi ultimi non svolgono con la dovuta celerità o addirittura non svolgono affatto.

Credo che l'inefficienza della Pubblica Amministrazione Italiana sia un fatto assodato e confermato quotidianamente dalle notizie in questo senso provenienti dalle fonti più diverse. Nè servono a smentirla i casi isolati di Comuni e USL modello, citati per dare un'idea di rinnovamento, con l'unico effetto di essere percepiti come l'eccezione che conferma la regola.

Sarebbe d'altra parte ingiusto incolpare di questo solo il personale della Pubblica Amministrazione. E' ben noto che l'inefficienza attuale è frutto di lunghi anni di disinteresse per il settore pubblico e di investimenti assolutamente inadeguati, al contrario di quanto è avvenuto in altri Paesi europei, come ad esempio la Francia e la Germania.

D'altra parte però chi richiede servizi pubblici e, come nel caso dei familiari di un deceduto li paga a caro prezzo, basti pensare al valore di un loculo, è giusto che riceva un servizio di qualità. Cosa che, come si è detto, non avviene. Basti pensare alle condizioni penose e assolutamente indecorose in cui versano

certi cimiteri o certe camere mortuarie.

Per non dire poi dei diritti pagati ai Comuni per i servizi di trasporto, necroforato e sepoltura. Servizi spesso scadenti, che nulla hanno a che vedere con la solennità e il raccoglimento che ciascuno di noi si aspetta siano dovuti alle esequie di una persona cara.

E' urgente individuare risposte efficaci e tempestive di fronte a questa situazione, nella quale oggettivamente mancano alla Pubblica Amministrazione le risorse finanziarie per garantirsi personale, mezzi e strutture indispensabili per offrire un servizio adeguato alle esigenze primarie dei cittadini di fronte al decesso di una familiare, ed alla necessità delle imprese funebri, che devono essere messe in condizione di svolgere bene il proprio lavoro.

Il modo migliore per rispondere a questi bisogni in modo adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi è quello di privatizzare i servizi legati al decesso della persona.

La Feniof ritiene indispensabile e improrogabile l'affidamento ad imprese private specializzate di tutti i servizi legati al decesso della persona, salvo quelli espressamente riservati dalla legge alle strutture pubbliche, che comunque dovranno essere ridotti al minimo indispensabile con opportune modifiche della normativa vigente, in linea con quanto avviene nei Paesi più evoluti, come ad esempio gli Stati Uniti, dove i cimiteri gestiti da privati sono da tempo una realtà concreta.

E' giusto che alla Pubblica Amministrazione spetti esclusivamente il controllo della qualità dei servizi funebri e cimiteriali e la salvaguardia della libera concorrenza con provvedimenti che tutelino il cittadino dalle conseguenze negative connesse all'instaurarsi di monopoli o di situazioni dominanti da parte di alcune imprese.

Così facendo sarà possibile ottenere in tempi brevi notevoli benefici per i cittadini, per la Pubblica Amministrazione ed anche per le stesse imprese funebri.

Tali benefici si possono riassumere nei termini seguenti:

- per i cittadini una migliore qualità del servizio funebre e cimiteriale derivante dal venir meno di molti aspetti negativi che caratterizzano il servizio oggi, sia tangibili (camere mortuarie e cimiteri trascurati, ecc.), sia intangibili (gravosi adempimenti burocratici in momenti di particolare disagio per l'individuo, ecc.);
- per la Pubblica Amministrazione l'opportunità di limitare sensibilmente i propri costi di personale, strutture e investimenti, che ricadono sui cittadini sotto forma di imposte e tasse, di dare in tempi necessariamente brevi un servizio funebre e cimiteriale dignitoso e di controllarne prezzi e qualità;
- per le imprese di pompe funebri la possibilità di fare al meglio il proprio lavoro e di dare ai propri clienti un servizio migliore, evitando conflittualità e sterili divergenze con strutture pubbliche sovraccariche di compiti, di lavoro e in alcuni casi poco competenti, specie nelle piccole realtà comunali.

Oltre alla necessità oggettiva, di fronte alle pessime condizioni della nostra macchina burocratica ed alla difficile situazione del bilancio statale, di ridurre drasticamente in tempi brevi l'intervento pubblico diretto nei servizi legati al decesso e di incoraggiare l'iniziativa privata in ambito funerario con la creazione di cimiteri privati o di strutture specializzate per la sosta e la cura della salma (case funerarie) è indispensabile far crescere il dialogo fra i soggetti interessati al servizio funebre, con particolare riferimento alle associazioni dei consumatori ed alle aziende che contribuiscono a realizzare il funerale (imprese funebri, produttori di cofani, bronzi, ecc.).

Ritengo che un organismo nel quale trovino rappresentanza le aziende che contribuiscono a creare il servizio e le associazio-

ni di consumatori, che si riunisca con frequenza prestabilita per affrontare le questioni salienti per l'evoluzione del settore funerario e individuare soluzioni condivise tra le diverse categorie costituisca un primo indispensabile passo per far evolvere il settore verso una maggiore chiarezza di rapporti, che va a vantaggio di tutti e in particolare di chi commissiona il servizio funebre.

Per questo la Feniof intende farsi promotrice della creazione di un organismo di rappresentanza delle aziende e degli Enti, che a diverso titolo contribuiscono a realizzare il servizio funebre e degli stessi consumatori, denominato "Forum funerario".

A nostro modo di vedere il Forum funerario dovrebbe avere come obiettivi principali quelli di promuovere progetti di assetto e regolamentazione del settore funerario, di fare chiarezza nei rapporti tra i diversi soggetti pubblici e privati interessati ai servizi funebri e di verificare o sollecitare da parte delle autorità competenti il rispetto della normativa vigente.

Per conseguire questi obiettivi è indispensabile che il Forum funerario sia effettivamente rappresentativo delle diverse categorie, che venga costituito nei tempi più brevi possibili e sia presieduto e coordinato da un soggetto al di sopra delle parti il cui ruolo venga unanimemente riconosciuto.

Credo che un'iniziativa in questo senso, seppure integrata e modificata con il contributo di tutti i soggetti interessati, costituisca la base da cui partire per definire regole condivise ed efficaci dirette a migliorare continuamente la qualità del rapporto tra l'impresario funebre e il dolente.

Conclusioni

Il rapporto tra l'impresario funebre ed il dolente assume connotati complessi umani e psicologici prima ancora che materiali ed economici e si traduce in un servizio d'importanza essenziale per la persona, con caratteristiche poco conosciute da chi l'acquista ed alla cui realizzazione concorrono diversi soggetti pubblici e privati.

E' giusto che il servizio funebre e quello cimiteriale sia comunque un servizio decoroso e che venga fornito ad un prezzo coerente con la sua qualità.

Perché questo sia possibile, vista l'evoluzione del settore funerario, è indispensabile che venga sensibilmente ridotto in tempi brevi il ruolo operativo delle strutture pubbliche, in maggioranza impossibilitate a garantire servizi efficienti per motivi organizzativi e di bilancio, mediante iniziative e provvedimenti normativi diretti a favorire l'intervento di imprese private specializzate.

Occorre inoltre avviare un dialogo continuativo tra le diverse categorie di aziende e di Enti, che contribuiscono a creare il servizio funebre, e le associazioni dei consumatori, con forme nuove che garantiscano pari dignità e rappresentanza a tutti questi soggetti.

Questo si può realizzare costituendo e rendendo operativo un organismo, che s'identifichi in un "Forum funerario".

Il Forum funerario, costituirebbe una sede importante, rappresentativa e qualificata nella quale discutere le problematiche connesse al settore funerario, che ha un rilievo sociale ed economico non trascurabile, per arrivare a definire delle norme chiare e condivise a tutela innanzi tutto dei cittadini, ma anche delle aziende che operano con onestà, professionalità e correttezza.

(*) - Presidente FENIOF - Federazione Nazionale Imprese Onoranze Funebri.