

L'esperienza del Codice di Comportamento per le imprese funebri

di Ombretta Ghiraldi (*)

Ritengo innanzitutto doveroso, prima di affrontare questo importante momento di confronto, ringraziare gli organizzatori del Convegno, per avere invitato il Collegio dei Garanti.

Questa è sicuramente un'occasione molto importante per rilevare le mancanze e le difficoltà tipiche di un settore, il nostro, particolarmente delicato e, a volte, piuttosto trascurato, oserei dire dimenticato, e magari trovare quelle convergenze e collaborazione necessarie per realizzare più celermente le proposte e gli indirizzi scaturiti da questo convegno. Collaborazione che non deve esaurirsi qui, oggi.

Sono onorata di rappresentare il Collegio dei Garanti del Codice di Comportamento per le imprese ed i servizi pubblici di onoranze funebri, la cui nascita mi accingerò brevemente ad illustrare.

Perché è sorto il Codice di Comportamento? Essenzialmente per salvaguardare i cittadini più indifesi, quali sono coloro che sono stati colpiti negli affetti più cari. Non devo certo ricordare a voi, addetti ai lavori, quanta delicatezza è necessaria a chi opera nel settore funebre e quanto sia impreparato ed indifeso il cittadino di fronte anche alle più semplici incombenze. Attraverso quindi il codice di comportamento gli operatori pubblici e privati hanno voluto e vogliono tutelare i cittadini ed evitare che essi diventino facile preda di operatori senza scrupoli che non esisterebbero se la legislazione italiana avesse dimostrato una maggior severità a difesa di quella professionalità e preparazione che costituisce, o meglio dovrebbe costituire, la linfa vitale del settore funerario.

Basti pensare, infatti, che per lo svolgimento dell'attività funeraria è sufficiente il possesso dell'autorizzazione di Pubblica sicurezza e l'autorizzazione al commercio e quindi chiunque può fare l'imprenditore funebre.

La legislazione disorganica unitamente alla "tensione" de-

terminata dall'intersecazione che esiste fra il trasporto funebre di competenza degli enti Locali e oggetto, quindi di privata e le Onoranze Funebri, attività commerciali svolte in regime di concorrenza hanno inevitabilmente creato la situazione attuale che ovviamente danneggia oltre i cittadini pure quegli operatori funebri, che operano seriamente.

E' bene qui ricordare che l'intervento degli Enti Locali in questo settore si era pure reso necessario per calmierare e moralizzare una situazione connotata particolarmente da una lievitazione dei prezzi abnorme e da una concorrenza esasperata. D'altro canto gli impresari privati si venivano a trovare compressi fra due fronti, quello delle imprese pubbliche e quello, come dicevo poc'anzi, di nuove ditte per lo più senza tradizioni alle spalle, attirate dai margini di guadagno del settore nel quale intendono inserirsi con qualunque mezzo.

E' tale situazione, quindi, che ha portato i rappresentanti del settore privato (FENIOF) e pubblico (ANCI e FEDERGASACQUA) ad affrontare una intensa trattativa che nel febbraio del 1987 ha "prodotto" il Codice di Comportamento delle imprese di Onoranze funebri, per la cui osservanza è nato il Collegio dei Garanti.

Tale Codice è suddiviso in tre parti per un totale di 15 articoli ed io mi limiterò a sottolineare che la concezione sostanziale del codice è che le imprese devono assistere i clienti nel migliore dei modi e fornire un funerale che rispetti rigorosamente le loro volontà e che il principio fondamentale si fonda sul concetto che spetta al cittadino la scelta della impresa di onoranze funebri e a quest'ultima viene tassativamente vietato il ricorso a mezzi illeciti o sconsigliati per procacciare il funerale. Per il dettaglio vi invito a leggere, per chi non lo conoscesse, il Codice pubblicato in appendice alla mia relazione.

Appurate le motivazioni della nascita del Codice di Comportamento per le imprese di onoranze funebri, riconosciute, come

credo, estremamente valide anche da tutti voi, mi sembra opportuno a otto anni dalla sua nascita, valutare se gli obiettivi di ANCI, FEDERGASACQUA e FENIOF sono stati realmente raggiunti.

Avendo ben presente quella che definirei una "debolezza" connaturata del Codice, il fatto cioè che l'adesione ad esso sia esclusivamente volontaria, si è notevolmente soddisfatti per l'incremento delle adesioni registratesi ultimamente. Esse sono passate dall'86 (marzo 94) alle attuali 149.

A questo importante dato, va aggiunta un'altra considerazione positiva, mentre, infatti, inizialmente le imprese aderenti al Codice rappresentavano, geograficamente parlando una parte limitata dell'Italia, il nord, ora, possiamo finalmente constatare che le 149 adesioni esprimono in parte anche il Sud della nostra Penisola.

Questo però non è sufficiente. Occorre molto per raggiungere l'intera complessità italiana degli operatori pubblici e privati. Certo, se si considera la volontarietà il numero degli aderenti può anche considerarsi soddisfacente e pure le regole deontologiche dettate dal Codice sono ritenute tuttora valide, ma l'analisi critica che sta svolgendo il Collegio sulla fondatezza del proprio ruolo vuole forse essere ancora occasione per sensibilizzare i pubblici poteri su un settore a tutt'oggi scarsamente indagato, nonostante la cospicua dimensione economica, e troppo spesso chiacchierato ed oggetto, non sempre a ragione, di campagne di stampa non benevole.

Il Collegio vuole anche farsi carico di quel senso critico che certamente il cittadino non ha nel momento in cui richiede un servizio di onoranze funebri, in quel momento egli è in uno stato d'animo particolare quindi esposto ad ogni tipo di speculazione. Questo ci tocca in modo profondo in quanto crediamo che vi siano ben pochi settori nei quali sia così importante e indifferibile intervenire come nel nostro.

Ed è per questo che ci chiediamo: gli obiettivi di Anci, Federgasacqua e Feniof sono stati raggiunti? Siamo riusciti ad invertire quel senso di marcia che vede i cittadini passivi e la professionalità di molte imprese messa in discussione dal cattivo agire di altre?

Ritengo di poter affermare che pur rimanendo tuttora valide le motivazioni che hanno portato alla nascita di questo strumento esso si possa definire limitato nei suoi poteri. Il Collegio dei Garanti, tra l'altro, non possiede quel grado adeguato di autorità e coercizione, atto a garantire il rispetto di norme, che oserei definire vitali per l'integrità del nostro settore. Se l'adesione al Codice continuerà a manifestarsi in modo volontario, escludendo di fatto una obbligatorietà che in questo caso si rivelerebbe efficace, non raggiungeremo mai una tranquilla uniformità e ancora se non riusciremo a fornire il Collegio dei Garanti di mezzi e poteri adeguati per incidere effettivamente, e non come ora senza conseguenze, coloro che trasgrediscono le norme, rischieremo di vanificare i buoni propositi del Codice.

A giusta ragione, una maggior "authority" del Collegio, unita ad una possibilità sanzionatoria più incisiva, ci fa pensare ad un aumento di denunce di comportamenti scorretti. Questo mi sento di affermarlo con certezza, infatti, in questi anni, il Collegio è stato investito di denunce per lo più verbali che non si sono tramutate in ufficiali in quanto chi esponeva il problema veniva trattenuto dalle miti "punizioni" che i "denunciati" avrebbero poi subito.

Nel corso di questi anni il Collegio ha valutato, con senso di responsabilità, obiettività ed imparzialità:

- istanze avanzate da cittadini;
- istanze per concorrenza sleale;
- istanze per pubblicità mendace;

- diverse istanze sono state sospese per il coinvolgimento della Magistratura;
- è stato inoltre interpellato da diversi Comuni ed imprese per suggerimenti o consigli su questioni diverse.

Certamente una maggiore authority del Collegio per imporre il rispetto delle norme unitamente ad una possibilità sanzionatoria più incisiva sarebbero senz'altro fondamentali per incoraggiare imprese e cittadini a denunciare comportamenti scorretti.

Ebbene, a conclusione di questi 8 anni di attività, ritengo di poter affermare che lo sviluppo di un'autodisciplina atta a calmierare e moralizzare un settore così delicato, privilegiando un'etica professionale quanto mai rigorosa, è stato inferiore alle aspettative, anche se sono senz'altro tante, senza certamente pensare di difendere tesi corporative, le imprese pubbliche e private che, ponendosi in discussione, si sono adeguate ad una visione nuova del modo di erogare il servizio funebre.

Peraltro, siamo confortati dal proliferare di proposte avanzate, sia da parte privata che pubblica che denotano la volontà di fare chiarezza in questo settore.

Il pdl presentato al Senato dal Sen. Perin e altri il 15.2.95, "Disposizioni concernenti l'apertura e l'esercizio di imprese di pompe funebri, nonché la cremazione delle salme" ispirato dalla Feniof e il pdl A.C. n. 2236 d'iniziativa del deputato Rebecchi e altri "Norme per lo svolgimento per l'attività funebre" presentato il 15 marzo 1995, ispirato da Federgasacqua, pur con contenuti a volte differenti perché suggeriti da visioni diverse, denotano senz'altro la comune volontà di giungere ad una certezza legislativa e alla crescita professionale di chi opera nel settore.

Si riconosce il Collegio dentro a queste proposte? Non entro nel merito, anche perché sono convinta che la ferma volontà e determinazione di entrambi i settori sia pubblici che privati scaturiranno a quelle stesse convergenze valorizzate ed esaltate quando è stata raggiunta l'intesa per il Codice di Comportamento.

Il riconoscere l'importanza di questi disegni di legge non deve però far sottovalutare i tempi che intercorreranno per la loro attuazione. Le proposte del Collegio sono rivolte a coprire questo lasso di tempo.

E' possibile far riconoscere il Codice di Comportamento a livello Ministeriale per consentirgli una maggior autorità per il rispetto delle leggi? Tale riconoscimento potrebbe anche attribuire la possibilità al Collegio di applicare la certificazione dei sistemi di qualità alle imprese funebri.

Il mercato delle onoranze funebri si fonda sia sulle forniture di prodotti sia sulle prestazioni di servizi e nelle varie manifestazioni dell'attività le imprese dovrebbero adottare i principi della qualità. Creare quindi l'immagine della qualità per la propria impresa significa creare fiducia nella stessa. Ecco che, il Collegio dei garanti, coadiuvato da esperti, potrebbe essere preposto a rilasciare tali certificazioni e dedicare la sua attenzione a quelle imprese che dimostrino rapidamente di adeguarsi alle nuove regole e che pertanto sono disposte a sottoporsi a verifiche critiche e costruttive al momento della valutazione e qualificazione. Di contro deve essere sventato ogni tentativo di "finta qualità".

Consapevole che tale progetto può apparire alquanto ambizioso, ma conscia che esso è atteso, allo stesso tempo, dagli operatori e dai cittadini, auspico che con l'appoggio di Anci, Federgasacqua e Feniof esso possa realizzarsi.

(*) - Presidente del Collegio dei Garanti per le imprese funebri.