

Attualità

Servizi cimiteriali pubblici o privati?

Ad Arezzo a rischio un esempio di buona amministrazione

di Alessandro Bindi (*)

Ad Arezzo il servizio cimiteriale è gestito dal 2008 da una società costituita nella forma giuridica della “Società in house providing”. Proprio una di quelle società che, alla luce delle vigenti disposizioni normative, si troverà, a breve, interessata da sostanziali modifiche che, nello spirito di una generalizzata “liberalizzazione” dei servizi, vedrà il servizio messo a gara per l’affidamento sul mercato o per la ricerca di un socio privato. Una scelta intrapresa dal Governo centrale con quale obiettivo viene da domandarsi? La risposta è la ricerca di un motore, un’accelerazione, che dia alla gestione dei servizi pubblici locali nuovo impulso, capacità manageriale, competitività e ricerca di economie.

Eppure “Arezzo Multiservizi” è da considerare un esempio di buona amministrazione. E a tutti gli effetti. Un caso anomalo? Viene da chiedersi. Probabilmente, ma resta il fatto che la Società in house del Comune di Arezzo in un triennio ha stravolto, in meglio, il modo di gestire i 54 cimiteri del territorio aretino.

Manutenzione ordinaria e straordinaria, grandi opere, ma anche riorganizzazione del servizio e particolare attenzione alle nuove energie sono i punti di forza della Società che in breve tempo ha riscosso apprezzamenti da parte dei cittadini e delle aziende del territorio impegnate nei servizi funerari.

Giudizi positivi conquistati realizzando opere e significativi interventi che hanno trasformato i cimiteri di Arezzo, offrendo servizi e restituendo decoro e dignità tra i viali e le lapidi. In questi anni, numerosi sono stati i cantieri che si sono susseguiti tra le tombe dei cimiteri di Arezzo e in quelli di periferia.

Ad Arezzo basta oltrepassare il cancello del camposanto monumentale per accorgersi che, tra le lapidi, molte cose sono cambiate. Ordine, decoro, scalinate in marmo riportate a lucido, ringhiere e corrimano posizionati sulle gradinate, viali assestati, intonaci rinnovati, gallerie illuminate.

Un nuovo look quindi, ma soprattutto un nuovo modo di gestire e organizzare l’azienda.

In appena tre anni Arezzo Multiservizi ha anche creato posti occupazionali. I servizi un tempo esternalizzati sono stati riassorbiti dall’azienda consentendo un risparmio economico e un miglior ed efficace servizio. Da 11 gli operatori cimiteriali sono raddoppiati. Ai 22 dipendenti si aggiunge il personale tecnico e amministrativo e così in tre anni i dipendenti sono passati da 15 unità a ben 27. Una bella squadra che quotidianamente lavora per rendere migliore il servizio cimiteriale al cittadino.

La società ha investito molto anche in tecnologia, offrendo servizi *on line* per quanti si trovano ad entrare in contatto con l’azienda nel triste momento in cui sono colpiti dal lutto, ma anche per i titolari delle aziende funebri che quotidianamente frequentano gli uffici per disbrigare le pratiche necessarie alla sepoltura.

Attenzione anche all’ambiente e al contenimento dei consumi: risparmiare anche al cimitero si può! Acqua e luce sono un bene di tutti e quindi da tutelare. Da qui investimenti sulle reti idriche ed elettriche, ma anche campagne di sensibilizzazione su un uso corretto dell’acqua da parte degli utenti evitando attingimenti irresponsabili, sostituzione delle lampade votive con luci a led e installazione di pannelli fotovoltaici sui tetti dei cimiteri sono alcuni degli interventi realizzati nell’ottica di tutelare l’ambiente e di ridurre i consumi.

Arezzo Multiservizi è ricorsa alle energie rinnovabili realizzando un ambizioso progetto che ha consentito di installare i pannelli fotovoltaici consentendo non solo un risparmio energetico, ma anche di risolvere l’annoso problema delle coperture di gallerie, da tempo prese di mira da infiltrazioni di acqua piovana. Per di più il risparmio energetico ha portato ad una riduzione del costo della bolletta per le luci votive.

Ed i vantaggi sono stati evidenti. I primi ad accorgersene sono stati proprio gli utenti, che non hanno esitato a scrivere al Sindaco di Arezzo per sottolineare il loro gradimento. A questa dimostrazione di stima è seguito anche il plauso delle aziende funebri. Per loro è migliorato il rapporto con gli uffici. Più snello, meno farraginoso an-

che grazie all'utilizzo del web e all'accesso diretto proprio al sito della società.

Interventi considerevoli che, peraltro, non hanno inciso nelle tasche degli aretini. Le tariffe infatti sono state mantenute inalterate da ben tre anni, e, addirittura, sono stati diminuiti i canoni delle luci votive.

Interventi gestiti con l'attenzione di chi registra le problematiche economiche che hanno investito il territorio e che hanno visto crescere le richieste di condizioni particolari per il pagamento di servizi non differibili, ma ai quali non sempre è facile fare fronte con la richiesta tempestività.

L'azienda ha saputo coniugare l'attenzione ad un servizio pubblico, delicato come quello cimiteriale, in cui si è chiamati a confrontarsi con i cittadini in un momento di particolare fragilità, con la necessità e improrogabilità di un rinnovamento, capace di garantire la necessaria trasparenza e di imprimere le accelerazioni richieste dalla "modernità", dai nuovi mezzi di comunicazioni che richiedono risposte in tempo reale, professionalità, ma anche trasparenza, economicità, cortesia, gentilezza e disponibilità.

Punti di forza dell'azienda? Certamente una capacità professionale del personale transitato nella società dal precedente gestore del servizio cimiteriale, personale che ha saputo valorizzare la sua precedente esperienza accogliendo la sfida della nuova gestione societaria e, soprattutto, un forte impulso impresso al servizio da un Presidente, amministratore pubblico di nomina del Sindaco, che per sua formazione professionale ha saputo mettere a disposizione le sue capacità organizzative con occhio attento alle problematiche tecniche, innescando il cambiamento indispensabile per dare al settore la qualificazione necessaria, sempre nel rispetto di quelle procedure pubbliche che il tipo di società è chiamata a rispettare, anche per la selezione del personale.

Ad Arezzo è stato guardato al servizio con quello spirito manageriale e imprenditoriale che oggi, con le nuove normative, si dovrebbe cercare nel "privato".

Quello che, quindi, oggi è già un servizio impostato con logiche imprenditoriali e che mantiene, al contempo, lucida attenzione alle problematiche sociali – anche a quelle particolaristiche relative a siti cimiteriali di piccole dimensioni, che nella logica di mercato difficilmente potrebbero trovare l'economicità necessaria a dare ragione della loro esistenza – vedrà un nuovo importante cambiamento: l'ingresso del "privato" nella gestione di un servizio pubblico, delicato qual è il servizio cimiteriale. E qual è lo scenario che potrebbe delinearsi?

Un privato che presto potrebbe agire con azioni operative sulla programmazione degli interventi di sviluppo dei singoli siti cimiteriali.

Un privato che, seppure in linea con le programmazioni degli strumenti di pianificazione del Comune, vorrà, presumibilmente, tenere conto di quella "economicità" dei servizi a fronte della quale può non trovare giustificazione l'attenzione a situazioni particolaristiche.

Un privato che dovrà ritrovare negli interventi di pianificazione cimiteriale un "utile" che ne giustifica la sua partecipazione all'impresa.

Un privato che interverrà sulla determinazione di tariffe dei servizi che ad oggi tengono conto del recupero dei costi relativi al servizio offerto, ma che sono allo stesso tempo modulate in modo da recepire i bisogni e le situazioni dei singoli cittadini.

Perché al pari di molte altre realtà italiane, dove i servizi gestiti da società sono cresciuti significativamente evidenziando professionalità e capacità di personale e di amministratori, anche ad Arezzo i cittadini, ma anche i dipendenti di una Società in House, dovranno fare i conti con le modifiche imposte da una logica politica e di mercato a fronte della quale non si vuole vedere cosa funziona e cosa deve essere modificato.

L'esito dei recenti referendum dello scorso giugno aveva lasciato pensare, per un breve momento, che l'esperienza avviata nel 2008 con la costituzione della "Società in house" potesse andare alla sua naturale scadenza. Erano stati i cittadini a sancirlo e Arezzo Multiservizi aveva avuto la garanzia di poter continuare ad investire in programmazione di lavori e nuovi interventi. Per un breve periodo è sembrato che il servizio cimiteriale di Arezzo potesse aver trovato una stabilità di organizzazione e gestione, importante per il Comune, i cittadini, e per la stessa Società che avrebbe potuto verificare e beneficiare degli effetti della sua programmazione e gestione.

Invece le disposizioni di legge, successive al referendum e datate agosto 2011, hanno di fatto annullato il risultato del referendum riproponendo le logiche di affidamento dei servizi dal referendum stesso precedentemente annullate.

Adesso Arezzo Multiservizi si sta preparando ai nuovi cambiamenti con un po' di amarezza. La Società in house dovrà infatti essere "rinegoziata" sul mercato. Di sicuro la città di Arezzo si vedrà interrompere una esperienza da poco avviata e capace in breve tempo di essere apprezzata in via generale dalla comunità. E mentre Arezzo Multiservizi vorrebbe continuare la sua gestione con modalità imprenditoriali senza rinunciare a quanto conquistato con serietà negli anni, anche l'amministrazione comunale sta cercando di trovare soluzioni compatibili con normative nazionali e che siano, allo stesso tempo, in grado di mantenere pubblico un servizio talmente delicato dove si dura fatica a credere che un privato possa dedicare le stesse attenzioni fino ad oggi garantite agli aretini. Qualora non si sconsigli la privatizzazione riuscirà il privato a mantenere qualità e servizi? Cosa attende il cittadino? Un miglioramento del servizio? Oppure un aumento delle tariffe senza neppure tanta attenzione al dolore inevitabile che colpisce qualsiasi essere umano colpito da un lutto.

(*) Addetto stampa e curatore del sito informatico di Arezzo Multiservizi s.r.l.