

# Quanti siete? dove andate? un fiorino!



Ricordiamo tutti l'immagine del doganiere, nel film con Troisi e Benigni, che a chiunque attraversasse quel confine rivolgeva la stessa frase: "alt! Quanti siete? dove andate? un fiorino!" Si trattava di un impiegato distratto e svogliato che, secondo le istruzioni ricevute, pronunciava automaticamente la stessa frase ogni volta che avvertiva il passaggio di qualcuno o di qualcosa, senza alcuna possibilità di interlocuzione. Il suo compito è solo quello di fare pagare il balzello, non quello di conversare, anche se ciò si rendesse necessario per conoscere le ragioni dell'interlocutore. Infatti, nella scena del film, quando Massimo Troisi si trova costretto a raccogliere un sacco caduto dal carro, si sente ripetere, in modo automatico la stessa frase, senza alcuna possibilità di spiegare che si trattava di una carico, accidentalmente caduto, ma che aveva già passato il controllo.

La scena del film ci porta a sorridere perché appare surreale, ma la realtà, ormai, non è più lontana da quella situazione. La pretesa di controllare ogni cosa, affidandola a procedure predefinite, piuttosto che alle persone (di cui non ci si fida) sta modificando i rapporti umani, spingendoli verso protocolli relazionali, per i quali ogni conversazione deve essere codificata e deve utilizzare risposte definite e vincolate. E tutto ciò è ritenuto così "giusto" al punto da considerare "ribelle" o "fuori legge" chi vi si sottrae.

Viviamo in una "democrazia procedurale" nella quale un

diritto, sebbene sia riconosciuto da una norma di legge, soccombe se non è previsto in una procedura. E allo stesso tempo, una richiesta banale, illogica o contraddittoria, contenuta in un formulario se non trova risposta può compromettere l'esercizio di un diritto.

Viene in mente un caso (molto diffuso) in cui alcuni modelli riportano questa frase: "il sottoscritto dichiara di non riportare condanne penali", con il dubbio se barrare "sì" o "no". In caso affermativo si confermerebbe di non avere condanne, quindi chi non è stato condannato dovrebbe barrare "sì", ma la procedura è stata programmata per escludere l'affermazione, interpretandola in senso opposto.

Chi ha contattato gli uffici si è sentito rispondere che il modello non si può cambiare e la procedura informatica nemmeno, perché è fornita da una società esterna. La soluzione proposta è stata quella di barrare "no", anche se avrebbe significato il contrario.

In poche parole: quanti siete? dove andate? un fiorino!.... sì, ma quanti siete?.

E la risposta di Troisi è rigorosamente adeguata

Santo Fabiano