OTTICA SOFIA
new life to your eyes
Isola della Scala (VR) - Via Marconi, 2
Tel e Fax 045.730.0779
www.otticasofia.it - info@otticasofia.it

L'Arena
il giornale di Verona dal 1866

ANNO 153. NUMERO 241. **www.larena.it**

DOMENICA 2 SETTEMBRE 2018 **€1,40**

OTTICA SOFIA
new life to your eyes
Isola della Scala (VR) - Via Marconi, 2
Tel e Fax 045.730.0779
www.otticasofia.it - info@otticasofia.it

GRAN PREMIO D'ITALIA

Ferrari show a Monza
Rosse in prima fila PAG 47

IL MATRIMONIO EVENTO

Chiara Ferragni e Fedez
Le nozze più social PAG 58

Conti pubblici, il richiamo di Tria

di **MAURIZIO CATTANEO**

Dalle parole ai fatti. Dopo mesi di annunci il governo è atteso alla prova più difficile: il documento economico. La domanda resta la stessa, ovvero dove trovare i soldi per finanziare quanto promesso: reddito di cittadinanza, taglio della legge Fornero, calo delle imposte e ripresa degli investimenti. In un Paese come il nostro, con un debito pubblico enorme ed una bassa produttività, l'operazione appare più che complessa, quasi impossibile.

Tra l'altro si parte in salita. I continui annunci, seguiti da smentite riguardo al superamento del deficit, uniti alle accuse all'Europa ed ai «poteri forti», non hanno contribuito a creare un clima di fiducia sui mercati.

Il risultato è uno spread che da 120 è arrivato a quasi 300 punti. Uno «scherzetto» che pesa sui nostri conti per quasi 2 miliardi di euro (ci pagavamo davvero il reddito di cittadinanza...). Per non parlare degli effetti sulle Borse e sui risparmi degli italiani.

Il ministro Tria in queste ore ha giustamente richiamato tutti alla realtà. Ma non sarà facile spegnere le tante illusioni alimentate in questi mesi. D'altra parte ciò che accade in Venezuela, Argentina, e la situazione della Grecia stanno a dimostrare quanti danni può provocare una politica dissennata.

Per carità, certamente l'Ue va cambiata e l'Italia deve contare di più. Su talune questioni come quella dei migranti l'Europa ha mostrato tutti i suoi limiti ed i suoi egoismi nazionalisti. Ma è altresì vero che l'euro ha permesso alle famiglie di avere mutui all'1% e la Banca centrale è mesi che sostiene l'Italia.

Il risanamento dei conti deve passare dalla lotta agli sprechi, ai privilegi, alla corruzione ed all'evasione fiscale. È da una riforma della giustizia che dia stabilità al sistema e più certezze in chi crea posti di lavoro. Un percorso lungo fatto di lavoro, onestà e responsabilità.

Inutile raccontare storie: se gli stranieri fuggono dai nostri titoli di Stato non è perché ce l'hanno con Salvini o Di Maio. Temono di perdere i loro investimenti. Chi oggi comprerebbe i titoli emessi dalla banca di Siria o di Libia? Crediamo nessuno. Ebbene, sono le valutazioni che fanno americani, cinesi e tedeschi quando decidono di investire i loro soldi. Se ci mostriamo inaffidabili, fuggono.

Le famiglie in difficoltà chiedono una svolta sul fronte economico. I giovani sono senza lavoro. La crisi sembra giunta al termine, ma le imprese faticano ancora. Argomenti troppo seri per affrontarli con la politica dell'illusione e dei complotti.

Poste Italiane S.p.A. - Sped. in a.p. - D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n. 46) art. 1, comma 1, DCB Verona

MALTEMPO. Un nubifragio sulla città e la provincia. Danni e viabilità in tilt a Parona e in Valpolicella

Bomba d'acqua nel Veronese

Colpito l'Est e la Bassa. Case e auto sommerse. Incidenti stradali: sabato nero

Allagamenti in città e provincia. Parona, la Valpolicella e l'Est Veronese tra le zone più colpite: strade come fiumi, case e scantinati sott'acqua. Auto semisommerse. Un nubifragio ieri pomeriggio ha colpito il Veronese. Già in passato il territorio scaligero era stato colpito da drammatiche alluvioni ma mai, almeno in tempi recenti, così estese come quella che si è scatenata ieri pomeriggio, arrivando anche nella Bassa. In un'ora è caduto il doppio delle piogge di settembre. Mentre sulle strade quello di ieri è stato un sabato nero, segnato da gravi incidenti. Un uomo ha perso la vita a Pescantina. PAG 10, 11 e 15

Un mezzo anfibio dei Vigili del Fuoco in azione ieri a Verona dopo il nubifragio: tra i quartieri più colpiti c'è Parona, dove un fiume d'acqua è sceso da via del Monastero, subito dopo la galleria, trascinando con sé sassi, rami di alberi, detriti, fango, fino in centro al rione. Danni ingenti a case e auto

MUNICIPALIZZATE

Croce e il futuro di Agsm: la lezione di Danilo Andrioli PAG 12

URBANISTICA

Sboarina lancia il maxi piano del centro storico GIARDINI PAG 13

CALCIO. Terreno impraticabile, Cosenza-Verona non si gioca: polemiche

Il campo è ko, salta la partita

TRADITI DALLE ZOLLE. Campo inagibile: salta tra le polemiche la partita Cosenza-Verona. Le condizioni del manto erboso ieri hanno costretto il direttore di gara a non fare disputare il match. Il Giudice sportivo potrebbe decretare la vittoria a tavolino per l'Hellas. A Bentegodi invece stasera il Chievo sfida l'Empoli. PAG 48 a 53

CRIMINALITÀ. La banda agiva anche nel Veronese

Rapine e terrore nelle abitazioni In cella i «predoni»

Una banda di «predoni». A notte fonda entravano in casa, sfondando la porta, picchiavano le vittime e poi fuggivano con quello che trovavano. Hanno sempre agito così i quattro, tutti marocchini, protagonisti di una trentina di rapine tra il Veneto e la Lombardia, arrestati dai carabinieri di Verona e Rovigo dopo l'ultimo raid, l'altra notte, in una casa a Goito. Per tutta una notte, fino all'alba, dodici pattuglie dei militari hanno cercato i banditi che avevano, poche ore prima, picchiato selvaggiamente due fratelli per rapinarli. Gli indagati, tra i 25 e i 30 anni, sono irregolari, tutti con precedenti, alcuni dei quali in attesa di giudizio per fatti analoghi. L'auto usata per la fuga, una Fiat rubata, è stata intercettata da una pattuglia di carabinieri: anziché bloccare la vettura i militari hanno preferito pedinare i malviventi. I covi del gruppo finito in carcere erano a Begosso di Terrazzo e a San Giovanni Lupatoto. **NICOLI** PAG 30

S.O.S. Estate ANZIANI
Informiamo che volonterose assistenti familiari sono disponibili a lavorare per anziani con redditi bassi
BADANTI
CONVIVENTI
COSTO x GIORNO
38 €
COMPRESO TUTTO
13° - TFR - CONTRIBUTI
8S H30
LE BADANTI SONO FORMATE IN ALZHEIMER - PARKINSON
E PRESELEZIONATE PER AFFIDABILITA'
045 8101283
Ass. No-Profit - C.so Milano, 92/B - VR - www.veronacivile.com

CONTROCRONACA

Più telefonaccio che telefonino

di **STEFANO LORENZETTO**

All'Aia, a Ginevra, a Roma, o dove accidenti preferisce, l'Onu dovrebbe istituire un tribunale internazionale che sanzioni i criminicontro la decenza commessi dalle società di telefonia mobile ai danni dei loro clienti. Ignoro come funzioni negli altri Paesi, ma so, per esperienza personale, che cosa capita in Italia al cittadino sedotto dall'insano proposito di passare a un nuovo gestore per il proprio cellulare, magari perché quello vecchio ha deciso di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali «a far data dal giorno...».

Inutile dire che questo genere di variazioni non riguardano mai un miglioramento del servizio offerto, bensì sempre e solo l'aumento delle già esose tariffe, le stesse che all'atto della sottoscrizione ti erano state garantite con la formula «per sempre», la quale va invece letta «fino a quando», come negli amorazzi estivi. Dunque, per sentirti più intelligente delle varie Tim, Vodafone, 3, Fastweb e via col Wind, un brutto giorno (...) PAG 25

L'INTERVENTO

Il bisogno di sentirsi amati

Giuseppe Zenti
Vescovo di Verona

Narra Sant'Agostino nella sua autobiografia, le Confessioni, che, lasciata la sua terra di Tagaste in Algeria per studiare retorica a Cartagine in Tunisia, da diciassettenne qual era sentiva dentro di sé un impulso travolgente: amare ed essere amato. E lo intendeva (...) PAG 24

DentistiRiuniti

PROTESI SENZA PALATO
CON SISTEMA
Clic-Clac
www.dentistiriuniti.it
045-8904327
SAN MASSIMO (VR) - Via Urbano III, 12
Dir. San.: Dr. F. Fiorindo

dallaprima - Controcronaca

Si chiamano telefonini ma sono telefonacci

Se volete cambiare gestore perché la vostra compagnia telefonica modifica il piano tariffario, preparatevi all'esaurimento nervoso. I vari pacchetti sono fatti apposta per gabbare il cliente. E il servizio assistenza pure

di **STEFANO LORENZETTO**

(segue dalla prima pagina)

(...) decidi di fargliela vedere e cambi parrocchia.

Mi reco nel negozio ufficiale di una delle citate compagnie. Prima però applico il consiglio che mi diede Enzo Biagi nel caso di ricovero in ospedale: «Ricòrdati che la parola d'ordine per uscirne vivi è "Chi conosci?"». Entro quindi presentato dal mio fornitore di fiducia nel ramo elettrodomestici, il quale è in contatto con il titolare. Espongo il caso, presumo succulento: tre contratti di telefonia mobile (la figlia è già cliente per conto suo), più uno di telefonia fissa con fibra ottica super veloce per Internet. Gentile e premuroso, l'interlocutore mi confeziona in quattro e quattr'otto un pacchetto complessivo che tiene conto delle varie esigenze familiari e che, dal punto di vista economico, mi ricorda la proposta di don Vito Corleone nel *Padrino* di Mario Puzo: «Gli farò un'offerta che non potrà rifiutare». Infatti la accetto.

Da qui in avanti, comincia l'odissea. Torno a casa con un rettangolino di fotocopia (10 centimetri per 6) che il venditore mi ha consegnato, raccomandandomi di chiamare entro 30 giorni il numero XXX per disdire alcune opzioni a pagamento, altrimenti mi saranno addebitate. Primo mistero: non poteva togliermele lui già in partenza?

Attenzione, però: ciascuna di queste richieste va fatta distintamente, quindi tre volte, da ogni singolo numero. Il figlio, incaricato di sbrigare l'incombenza per la sua utenza, dopo pochi minuti ulula di sdegno: nel mezzo centinaio di opzioni che il servizio di assistenza tecnica offre, non esiste quella per «parlare con un operatore», prescritta sui mini foglietto. Figurarsi se avessi coinvolto mia moglie, in rapporto conflittuale permanente con la tecnologia, per la linea di sua competenza: divorzio assicurato.

In effetti, verifico io stesso che il giovanotto ha ragione: l'assistenza commerciale funziona benissimo («premi 2, premi 4, premi 1, premi 0 per tornare al menù precedente»), a condizione che tu non debba «parlare con un operatore» in carne e ossa. Non c'è, non è raggiungibile in alcun modo. Al che uno si chiede che senso abbia avuto l'invenzione di Antonio Meucci. Sarebbe come pretendere che gli spettatori dell'Arena applaudissero con una mano sola.

Pertanto torno a importunare lo zelante rivenditore ufficiale (almeno non è una voce registrata). E questi mi spiega che l'operatore commerciale gli ha appena dato risposta (beato lui!) e che tuttavia «sì, però è vero, può capitare, le linee sono intasate perché stiamo avendo parecchi passaggi di contratti».

Molto comprensivo, egli mi svela un trucco: «Quando entra nell'opzione 2, scelga la voce numero 3 che serve a bloccare la linea per furto o smarrimento». Quello smarrito sono io. Non è finita: «Occhio! Dovrà digitare il numero della linea da bloccare, che deve essere diverso da quello della linea da cui chiama. Perciò inserisca, chessò, il numero di sua moglie. Dopodiché spieghi che ha bisogno di assistenza per tutt'altro motivo».

Poco dopo, eseguo tremebondo, ben conscio delle ritorsioni che la stravagante procedura potrebbe procurarmi. Che accadrebbe se la consorte rimanesse scollegata dal mondo a causa di un furto mai subìto ma denunciato dal marito? La fortuna, che notoriamente aiuta gli audaci, finalmente mi sorride: risponde (dall'Italia) l'operatore CH402. Il quale, per nulla stupito dalla mia richiesta, anziché bloccare il numero di mia moglie provvede a disattivare le offerte su chat, giga di scorta e altri ammennicoli non richiesti che avrebbero fatto lievitare la bolletta.

Ringalluzzito, riattacco e subito riprovo il medesimo iter per mio figlio con l'operatrice CH320, che risponde dalla Romania e che al termine, giustamente, implora: «Qualora dovesse ricevere una chiamata per esprimere il grado di soddisfazione relativo al servizio ricevuto, potrebbe per favore darmi un bel voto?». Ma benedetta figliola, io le darò 11, anzi 12, non 10! «No, no, signore, la prego: mi basta un 9. Se lei mi dà 10, finisce che lo zero sparisce e lo registrano come 1, cioè massima insoddisfazione». Devo dedurne che questo nuovo operatore telefonico se la cava male anche con i numeri, oltre che con le parole.

Da un cambio di gestore telefonico il cliente esce molto spesso cornuto e mazziato

Sbrigata grazie all'operatrice CC164, per la terza e ultima volta, la procedura con trucco incorporato e gettata al vento un'intera mattinata per questi assurdi rituali, penso di essermi guadagnato un po' di pace. Macché! Mio figlio protesta perché, anziché i 50 gigabyte promessi dal nuovo contratto, se ne trova accreditati appena 3, contro i 30 che gli assicurava il precedente gestore. Com'è possibile? Tento di registrarmi sul sito dell'operatore per controllare, attraverso la app del cellulare, come stanno le cose. Ma qualcosa va storto e non c'è verso di creare l'account. Per fortuna, è possibile avviare una live chat dal computer. Mi ritrovo a descrivere i miei guai a un anonimo del servizio clienti, che mi risponde digitando dalla sua postazione, poi compie lunghe verifiche e alla fine m'informa che potrò riprovare a registrarmi dopo due giorni.

Ne lascio passare tre: buco nell'acqua. Ritento: il mio numero di cellulare risulta «già associato», quindi non è possibile procedere oltre. Non resta che tornare a disturbare il titolare del negozio. Espressione di meraviglia: «Ma no, i 3 giga di suo figlio sono quelli del piano tariffario di base, ma le confermo che l'offerta da lei sottoscritta ne prevede 50 al mese. Solo che potrà "vederli" fra una settimana». Grazie tante, però nel contratto non c'è scritto da nessuna parte e non mi aveva parlato di questa sfasatura fra il servizio che ho pagato e quello erogato.

Trascorre qualche giorno e, previa prenotazione online, mi arriva a casa un tecnico con il router per la fibra super veloce. Costui scopre che mi è stato assegnato un secondo numero quando invece bastava aprire il collegamento sulla linea già esistente. E siccome sarebbe perfettamente inutile, oltreché dispendioso, portare un altro doppino in rame nella mia abitazione, saluta e se ne va, senza aver fatto nulla, essendo autorizzato a lavorare soltanto sulla nuova utenza richiesta per errore dal negoziante.

Dopo mezza giornata ricevo una telefonata da un numero di Roma. Un uomo mi chiede conferma dell'upgrade con collegamento fibra sulla linea cui sono già abbonato. Confermo. Mi fissa un appuntamento per lunedì scorso, fra le ore 8.30 e le 10.30. Si arriva al mercoledì sera e del tecnico manco l'ombra. Nessuna comunicazione dalla compagnia. Cerco più volte, tramite telefono e chat, di contattare il servizio clienti per capire come mai non si sia fatto vivo nessuno. Nel primo caso, dopo ben sette minuti di attesa sulle note di una stucchevole canzoncina, mi avvertono: «Ci dispiace. Per motivi di intenso traffico, al momento nessun operatore è disponibile»; nel secondo caso, mi compare sullo schermo del computer il seguente messaggio: «Siamo spiacenti, al momento il servizio non è disponibile. La invitiamo a riprovare in un altro momento».

Peccato che io abbia già riprovato in 12 altri momenti, più una mezza dozzina d'inutili contatti via chat, e che dalle 9 di lunedì scorso la linea telefonica in questione sia stata sconnessa senza alcun preavviso. Tocca sperare che stiano lavorando sulla centralina - loro la chiamano «armadio» - più vicina a casa. Nel frattempo, per tre giorni resto isolato. Per fortuna ho il cellulare. Che comunque da queste parti prende malissimo a causa della scarsa copertura di rete: una sola tacca, due quando va di lusso.

Provo a raggiungere l'assistenza tecnica dall'applicazione per cellulare. Ecco il responso, declinato anche in inglese e sormontato da un punto esclamativo: «Errore 404. Questa pagina non è disponibile».

Per completezza d'informazione, aggiungo che in questi giorni ho dovuto interloquire anche con gli operatori CI865 (ancora dalla Romania), CD190 e BA385, ma non ricordo per quali problematiche. Anzi, a essere sincero dopo questa disavventura non so più nemmeno chi sono.

Poiché ritengo d'aver assolto esemplarmente a tutte le emergenze che possono capitare a un cittadino paziente e collaborativo, decido, prima che la faccenda sfoci in un esaurimento nervoso, di segnalare la mia odissea al cortese responsabile delle relazioni esterne, un amico giornalista che mi ero ben guardato dal coinvolgere fin dall'inizio. Per delicatezza, con lui ipotizzo di essere rimasto vittima di una macumba e non dei loro cronici disservizi. Passati neanche dieci minuti, miracolo! M'interpellano prima un funzionario e subito dopo un tecnico. Quest'ultimo nella mattinata di giovedì sbroglia a domicilio la matassa. Ringrazio il collega romano con un sms. Sua risposta: «Dovrebbe essere sempre così. Io non dovrei intervenire! Il cliente è il nostro bene più prezioso». Parole sante. Il mio pensiero va alle migliaia di clienti indifesi, inesperti, magari anziani, che non hanno né competenze tecniche né santi in paradiso.

Ah, dimenticavo: mi ha anche cercato l'operatrice della vecchia compagnia che gestiva una seconda linea fissa resa superflua dalla fibra, proponendomi uno sconto del 50 per cento sulla bolletta bimestrale a condizione che rinunciassi a disdire il contratto. Ma allora ditelo subito che formate, tutti insieme, un suk!

Ora, egregi signori, consentitemi di dirvi due paroline sul vostro modus operandi commerciale, ché su quello tecnico mi sembra d'essere stato piuttosto esaustivo. Se io vado dai fratelli Merci, i miei fruttivendoli, compro cinque pesche nettarine, un cespo d'insalata gentile, tre banane, qualche grappolo di pomodori datterini e mezza anguria, vedo i prezzi al chilo, pago il mio conto ed esco soddisfatto, perché se le borse sono più di due ti aiutano persino a caricarle nell'auto parcheggiata davanti al negozio.

Voi invece che cosa fate? Confezionate dei pacchetti con opzioni misteriche e costi incontrollabili (al momento me ne ritrovo attivate ben cinque, però mi avete tolto quella che mi consentiva di ricevere gli sms con i numeri delle persone che mi telefonano mentre il cellulare è spento oppure mentre sono impegnato in altra conversazione). Dopodiché scatta una gara, fra voi e noi, a tentare di cancellare o di aggiungere servizi a pagamento, con le penose modalità comunicazionali sopra descritte. Vi pare serio?

Da persone oneste e rispettose del cliente, mi aspetterei che mi diceste: «Vuole chiamate illimitate? Costano tot. Vuole sms illimitati? Costano tot. Vuole 20 giga per navigare da smartphone? Costano tot. Ne vuole 50? Costano tot. Vuole servizi di segreteria e numero di chi chiama? Costano tot. Vuole spedire mms? Costano tot». Ma capisco che così sarebbe troppo facile. Come lo gabbi, il consumatore, se esponi una tabella dei prezzi chiara, simile a quella appesa nei bar? Infatti è dalle pieghe dei contratti, dal non detto e dal non dichiarato, dagli anfratti delle «offerte per te», dalle tariffazioni modulari che voi ricavate i vostri maggiori profitti. E finché i vari governi di ogni colore ve lo lasciano fare, io comprendo che voi siate tentati di approfittarne allegramente. Perciò ne approfittate.

Per dirla in altre parole, mi avete fatto sentire come il novantenne Bruno Munari, celebre designer, il quale prima di morire s'era tolto lo sfizio di dire al direttore della banca dove teneva il conto corrente: «Se per mestiere dovessi abbindolare i clienti, userei senz'altro lo stesso carattere tipografico che adoperate voi per stampare le clausole», e si riferiva al corpo 6 - circa la metà di quello del presente articolo - adottato nelle 26 pagine di «Condizioni generali» che nessuno, ma proprio nessuno, riesce a leggere.

In attesa di vedervi fare la stessa fine delle banche venete, prestate almeno la dovuta assistenza ai cittadini che vi mantengono, anziché abbandonarli al loro destino dopo averli accalappiati.

Voglio darvi il mio voto: 10. Però mi raccomando, siate ancora più accorti dell'operatrice rumena CH320: toglietevi l'1, non lo zero.

www.stefanolorenzetto.it