

LA STORIA DI MARIO

C.&C. consulenza
sicurezza
qualità

MarcaturaCE.net

Conoscerla per applicarla, rispettarla e pretenderla.

Sommario

I protagonisti:	2
Premessa	2
Capitolo primo - La progettazione	2
Capitolo secondo - La ricerca in Internet	2
Capitolo terzo - I veri professionisti	3
Capitolo quarto - Le tempistiche eterne	4
Capitolo quinto - Rabbia o disperazione?	5
Capitolo sesto - Documenti su documenti	6
Capitolo settimo - Il tribunale dei quisquigli	6
Capitolo ottavo - Il copia e incolla	7
Capitolo nono - Il garbuglio	7
Capitolo decimo - Finalmente un attestato?	8
Capitolo undicesimo - L'esperienza e le leggi	9
Capitolo dodicesimo - L'analisi dei rischi	10
Capitolo tredicesimo - I test in laboratorio	11
Capitolo quattordicesimo - L'incubo del fabbricante	12
Epilogo	13

I protagonisti:

- Mario, un cittadino europeo che decide di fabbricare quisquigli
- quisquiglio (prodotto che può essere utilizzato in qualche occasione da qualsiasi cittadino europeo)
- il tribunale dei quisquigli
- il giudice del tribunale dei quisquigli
- il tecnico dei quisquigli

Premessa

Mario aveva avuto un problema e dopo aver provato tutti i rimedi disponibili sul mercato, era riuscito a risolverlo grazie ad un prodotto di sua invenzione, che per semplicità aveva chiamato “quisquiglio”, in virtù del fatto che era riuscito a creare una cosa molto semplice.

Ritenendo che il suo prodotto potesse essere utile a molte altre persone che avevano il suo stesso problema, pensò di produrlo e di metterlo sul mercato, magari da quella sua idea poteva ottenere anche qualche vantaggio economico.

Capitolo primo - La progettazione

Iniziò quindi a progettare il quisquiglio, pensando ad un suo utilizzo da parte di altri, certamente non poteva essere così semplice e grezzo come quello che aveva realizzato per sé.

Progettò, disegnò, costruì, riprovò e cominciò a parlare ad altri del suo prodotto, dei benefici che se ne potevano trarre e chiese se potesse essere interessante, anche se lui ne era certo, voleva ottenere delle conferme.

Naturalmente pensò anche di informarsi presso le autorità competenti, per sapere se ci fossero delle leggi che disciplinavano un prodotto come il suo, se per caso ci fossero delle regole da rispettare, in fondo il suo non era una totale innovazione, ma solo una rivisitazione di prodotti già esistenti, ma che a lui non avevano giovato.

Fu così che durante questa ricerca e dopo aver interpellato molte persone “esperte”, che gli fornivano versioni contrastanti in merito a ciò che avrebbe dovuto fare, che Mario scoprì una legge, che riguardava proprio quel tipo di prodotto.

La lesse, la rilesse, la studiò e comprese due cose: forse poteva farsi aiutare da qualcuno, ma certamente avrebbe dovuto richiedere un attestato che veniva rilasciato solo dal tribunale dei quisquigli, di cui lui sentì parlare per la prima volta. C'è sempre una prima volta.

Capitolo secondo - La ricerca in Internet

Mario si mise di buona lena e cominciò a navigare in internet per cercare qualcuno che lo potesse aiutare nella preparazione di ciò che aveva intuito gli servisse, ma che non aveva ancora compreso esattamente cosa fosse. Lui sapeva fare le cose, ma con le carte non andava molto d'accordo. D'altronde se avesse amato le carte avrebbe scelto di fare lo scrivano e non il fabbricante di quisquigli. Allora andò alla scoperta di Internet.

Scoprire internet

Internet è bianco e nero, tutto e niente, internet è la libertà intesa in tutti i possibili aspetti.

In internet possono scrivere le persone normali, i geni, i premi Nobel, gli stupidi, gli ignoranti, gli esperti e gli imbroglioni, nessuno controlla internet, forse è giusto che sia così, ma nessuno controlla i contenuti presenti in internet.

Se è sacrosanta la libertà di espressione, quindi giustamente tutti devono avere la possibilità di esprimerla e di pubblicarla, questa libertà diventa pericolosa se attraverso internet si diffondono notizie false o informazioni sbagliate. Bisogna saperlo!

Ad esempio, se in internet l'80% delle informazioni dicono che il ponte Morandi è caduto per motivi suoi, senza alcuna responsabilità umana, alla fine qualcuno ci crederà, così come se si diffondono indicazioni sul complotto che avrebbe fatto crollare le torri gemelle, lasciando agli aerei che ci si sono schiantati contro, un ruolo di comprimari, qualcuno ci crederà.

Di fatto è impossibile stabilire la veridicità di ciò che si trova scritto in internet, chiunque può scrivere qualsiasi cosa, ed il fatto di crederci dipende da due fattori, la capacità di persuasione di chi scrive e l'attitudine a farsi persuadere di chi legge.

Quindi se si cerca qualcosa relativo a questioni tecniche o legali, la strada migliore è internet, ma solo per cercare le fonti, le leggi e le norme e non bisogna farsi tentare dalle scorciatoie degli "esperti", interessati a questo o a quell'aspetto e non all'interesse di chi legge.

Anche Wikipedia che sembra la fonte del sapere, contiene molti errori, le cose sono scritte da persone comuni, la cui conoscenza non è dimostrata e se si prova a correggere un contenuto errato in Wikipedia, spesso la correzione viene cancellata.

Internet è utilissimo perché in esso possiamo trovare qualsiasi tipo di informazione, ma come nelle grandi svendite, in mezzo a tantissimi prodotti di nessun valore si possono trovare cose belle e utili, bisogna sapere cercare e questo deriva solo dall'esperienza e dal saper riconoscere le lingue diritte, tra quelle biforcute di Willeriana memoria. (vedi Tex Willer, per i più giovani)

Capitolo terzo - I veri professionisti

Ecco quindi che il nostro Mario si dedica alla navigazione ed inizia a contattare delle società che offrono la soluzione a tutti i suoi problemi.

Come fare a capire chi è conveniente e chi dice la verità, sarà mai possibile che lo stesso lavoro possa essere venduto a 700 €, a 3.000 € e a 10.000 €? L'unica è cominciare a telefonare o a scrivere mail.

Prima sorpresa: a molti telefoni non risponde nessuno, ad altri risponde una voce scostante, in qualche raro caso risponde qualcuno disponibile a fornire delle informazioni, ma sono sempre voci al telefono.

Per cercare qualche risposta autorevole e potersi chiarire le idee, prova a chiamare le istituzioni, dato che in Europa esistono, sia le camere di commercio, sia i ministeri, ma i suoi tentativi si risolvono in "nessuna risposta scritta", qualche risposta verbale e purtroppo contraddittoria con altre di medesima fonte. La confusione incalza.

Quindi Mario passa alle mail ed inizia a scrivere agli indirizzi che trova in internet.

Qualcuno risponde dopo due o tre giorni, qualcuno dopo due o tre settimane, uno risponde dopo dieci minuti ed invia anche un preventivo.

Come sempre in questi casi vince la diffidenza, se rispondono subito ed inviano anche il preventivo, significa che non hanno nulla da fare, quindi saranno stati gentili, educati e chiari, ma è meglio lasciarli perdere.

Mario si rivolge quindi ad una società che si presenta molto formalmente, ha i filtri alle telefonate, per parlare con un tecnico, bisogna attendere almeno tre passaggi telefonici, ma si sa che nelle aziende serie, queste procedure sono necessarie. E poi costa molto, quindi dovrebbe essere una garanzia.

Non applicano questa procedura per far sentire il cliente quasi una nullità, no, no, lo fanno perché è proprio necessario farlo aspettare, perché devono capire bene cosa vuole Mario, non sia mai che sbagliano e lo mettono in contatto con lo “specialista” sbagliato.

Quindi Mario molto pazientemente attende prima le risposte mail, poi di poter parlare con il “tutor” a lui dedicato ed infine apprende che deve inviare una richiesta di preventivo, mediante un modulo nel quale si richiedono vari dati.

Alcune di queste informazioni sono: numero di dipendenti, entità del fatturato, dimensione della sede, numero di prodotti e tutta una serie di altre informazioni, che in molti casi lui non ha, perché sta appunto cercando di capire cosa deve fare per mettere in commercio il suo nuovo prodotto. È da lì che vuole fare partire tutto il suo business e per farlo vuole prima comprendere tutto il percorso, compresi i costi.

Dato che da qualche parte bisogna iniziare, compila il questionario, risponde a tutte le domande di cui conosce la risposta e cerca di indicare le cose che lui deve richiedere a questa società, perché sì, strano a dirsi gli chiedono proprio quello che loro devono fare per lui. Strano, lui aveva pensato che fossero loro a dovergli dire quello che gli serviva.

Mario si sente proprio ignorante e forse anche un po' stupido, lui cercava le risposte, ma gli dicono che lui deve fare le domande giuste, perché loro danno solo risposte alle sue domande, se vuole il test A deve chiedere il test A, se vuole il test B deve chiedere il test B. Ma come fa lui a sapere cos'è il test A o il test B e se quei test sono necessari? Non vorrebbe fare dei test superflui, solo quelli necessari.

Lui pensava che qualcuno gli avrebbe detto cosa fare e non che gli avrebbero chiesto di dire cosa gli serviva, lui in fondo vuole solo sapere quale procedura seguire per produrre il suo quisquiglio e rispettare la legge.

Intanto paga l'acconto, perché ha capito che il processo si metterà in movimento solo se lui accetta le condizioni di contratto quindi paga. Per ora ha ricevuto la fattura e questo è quanto.

Capitolo quarto - Le tempistiche eterne

Mario molto ingenuamente dopo aver pagato attende di essere contattato, ma passano le settimane e non riceve alcuna mail o telefonata, silenzio tombale.

Infine, si decide a chiamare e qui iniziano le difficoltà, la prima volta il suo tutor è assente, dovrà richiamare, lui pensa sarebbe più logico che fosse il tutor a chiamare lui, ma la prassi impone che sia proprio che lui deve chiamare il tutor.

Quindi fa passare un paio di giorni e richiama, il tutor c'è ma deve aspettare un po' per potergli parlare, può attendere in linea? Certo quando mai si farà scappare il tutor ora che c'è.

Parlando con il tutor gli pare un po' distaccato, come assente, non capisce se abbia preso in mano almeno il preventivo che lui ha accettato e se sappia di cosa stiano parlando. Comunque, inizia ad illustrargli il quisquiglio, com'è fatto e qual è la destinazione d'uso.

Durante tutta la sua spiegazione, Mario ha come l'impressione di parlare a qualcuno che di quisquigli o di altro, non conosca nulla, sembra quasi uno di quei ministri alieni, che parlano di tunnel o gallerie inesistenti. Infatti, a lui nessuno aveva mai detto che avevano fatto uno scavo dalla Svizzera fino al Gran Sasso per far passare i neutrini, ma con tutte le notizie che girano, in internet e non solo, qualcosa può sfuggire.

Anche della galleria del Brennero non aveva mai sentito parlare, ma lui, Mario, mica è un ministro, è un semplice fabbricante di quisquigli, anzi vorrebbe diventarlo ufficialmente, ma comincia ad avere delle perplessità.

Infine, la telefonata con il tutor si chiude con la promessa che sarà richiamato entro qualche giorno.

I giorni passano ed anche le settimane ed alla scadenza della seconda, Mario si decide per un'altra telefonata. Sa che rischia di essere importuno, ma lui ha fretta, perché il suo progetto è già fermo, tra un ma ed un mo, da più di un mese.

Solita chiamata e solita attesa, ma questa volta viene passato ad una persona diversa, che si presenta come il suo nuovo tutor, infatti il precedente ha lasciato la società, in buonissima armonia ovviamente, era felicissimo del suo lavoro, iniziato solo due mesi prima, ma ha scelto un'altra esperienza professionale.

Quindi ora Mario può stare tranquillo, questo tutor appena arrivato, si dedicherà a lui ed al suo progetto, con molta energia, prima però deve fare un corso di formazione sui quisquigli, ma non si preoccupi il Mario, durerà solo una settimana, dopo di che il tutor sarà preparatissimo e potrà portare avanti il lavoro.

Mario è a metà tra il felice e lo sconcertato, felice perché c'è qualcuno che lo seguirà, sconcertato perché non capisce come in una settimana si possano conoscere tutte le cose che lui ha appreso in anni di attività, ma lui ha sempre pensato di essere un po' tardo, non è laureato, è arrivato a fatica al diploma di elettrotecnico e poi è finito a fare il cameriere, il magazziniere, il tecnico in un laboratorio di computer ed infine il suo lavoro attuale.

Capitolo quinto - Rabbia o disperazione?

È passata un'altra settimana e Mario è pronto, ma aspetta ancora un paio di giorni per dare al nuovo tutor il tempo di entrare in attività, dopo il corso che ha appena seguito, per capire tutto sui quisquigli.

Infine, telefona, ormai sa che deve attendere in linea e finalmente dopo una decina di minuti gli risponde una voce sconosciuta, ma molto gentile.

La nuova voce appartiene ad una signora, che gli comunica che il suo tutor, dopo una settimana di corso si è reso conto che no, proprio no, quell'attività non fa per lui, ma non si preoccupi il Mario, al corso c'era anche lei che in questo momento gli sta parlando ed ora in avanti si senta in una *botte di ferro* ci penserà lei, che proviene proprio da un'industria dove ha fatto uno stage e dove facevano proprio *botti in acciaio per il vino*.

Mario comincia ad avvicinarsi alla soglia della pacata disperazione, infatti non oserà mai alzare la voce o arrabbiarsi, in fondo è al cospetto di una grande società, con un nome famoso e certamente questi piccoli intoppi iniziali saranno velocemente superati.

Siamo ormai a due mesi dall'inizio del rapporto e forse ora si comincerà a lavorare sulla documentazione del quisquiglio.

Spiega alla gentile signora cosa intende fare, ma dalle domande che questa gli rivolge, si rende conto che simpatica lo sarà pure ed anche gentile, ma di quisquigli certamente non ha mai sentito parlare, non sa proprio cosa siano.

Gli chiede se devono essere ricaricati dopo l'uso, se emettono onde elettromagnetiche, se possono essere pericolosi, se contengono sostanze nocive. Mario risponde per quel che sa, ma lui pensava che forse doveva essere questa società che gli avrebbe dovuto fornire le indicazioni, che ora chiedono a lui, insomma non capisce chi deve spiegare a chi, cosa.

Le domande di Mario sono: Cosa devo fare per poter vendere il mio prodotto? Cosa devo controllare per sapere se va bene? Ci sono leggi specifiche che devo conoscere e se si, quali sono?

Mario prova a fare queste domande, ma gli sembra di trovarsi di fronte ad un muro di gomma, ad ogni domanda gliene rimbalza indietro un'altra del tipo: ma non è Lei che ha fatto il prodotto? Come ha fatto a farlo se non conosce le norme che regolano questo prodotto? E via di questo passo.

Gli incontri con la nuova tutor si ripetono e finalmente, non senza difficoltà, Mario riesce a conoscere due documenti che pensa molto importanti, la direttiva che regola i quisquigli e le norme che lui deve rispettare e forse già rispetta, per poter costruire i suoi quisquigli.

Ora se le deve procurare e leggere, intanto la tutor gli preparerà dei documenti che gli saranno certamente utili.

Capitolo sesto - Documenti su documenti

Bello carico di entusiasmo Mario si procura i documenti ufficiali, quelli che avrebbe trovato tramite internet, se avesse cercato direttamente le fonti, anziché leggere gli interpreti, e comincia a studiare.

In realtà sono scritti in modo chiaro, in lingua italiana e li comprende abbastanza bene, in fondo non è così stupido e a mano a mano che procede, si accorge di capire ed anche che in fondo ciò che lui ha realizzato, rispetta tutti i punti indicati nelle leggi ed in qualche caso è convinto di aver fatto anche meglio.

Arriva però ad punto in cui si rende conto di due cose: dovrà preparare molti documenti per poter dimostrare ciò che nella realtà è contenuto nel suo quisquiglio e che tra questi documenti ce n'è uno che lui non potrà proprio fare.

Mario chiama allora la sua tutor, che mentre lui ha passato il tempo a studiare, non lo ha mai chiamato forse per non disturbarlo, ovviamente, e le spiega quello che ha appreso, chiede se lui ha compreso bene e vuole capire meglio in cosa consiste quel documento, che lui non sa proprio dove trovare.

La tutor lo rincuora, non si deve proprio preoccupare, tutta la parte documentale la preparerà lei, per quanto riguarda quel documento si chiama "attestato" e per averlo lui si deve rivolgere al tribunale dei quisquigli, dove gli sarà assegnato un giudice dei quisquigli che gli darà l'attestato.

Insomma, niente di complicato, un po' quello che ha fatto con loro, dovrà fare una domanda, compilare una richiesta e poi attenersi a quello che deciderà il giudice che gli verrà assegnato, un po' di esperienza l'ha già fatta, è come avere a che fare con un tutor, ma in questo caso non riceverà assistenza, ma solo indicazioni su ciò che il giudice vorrà.

La tutor coglie l'occasione per ricordare a Mario che c'è la seconda trince di pagamento da saldare e che per presentarsi al giudice dovrà avere un po' dei documenti che lei sta preparando, ma se non paga, la procedura si ferma in questa società e non inizia neppure presso il tribunale.

Mario non vede altra soluzione che pagare la seconda parte di compenso, molto più alta della prima, ma il preventivo era chiaro, quindi nessuna sorpresa, forse un po' di preoccupazione, perché fino ad ora qualche intoppo c'è stato e lui a parte le fatture non ha visto un solo documento; ma dai è una società seria e persone molto professionali, basta vedere quanto lo hanno fatto aspettare, mica erano lì a girarsi i pollici.

Capitolo settimo - Il tribunale dei quisquigli

Dopo aver pagato Mario riceve alcuni documenti e le indicazioni per recarsi al tribunale dei quisquigli per iniziare la pratica per il rilascio dell'attestato sul suo prodotto.

Scopre con sorpresa e con apprensione, che tutto si potrà o dovrà svolgere via mail, salvo il caso in cui il giudice decida di fare un'ispezione per controllare il suo quisquiglio ed il sistema di produzione. Qui iniziano i problemi, perché lui, Mario, sta cercando di capire se il prodotto va bene per poterlo produrre, non è che

ha pensato di mettere tutto in produzione, senza prima sapere se va bene. Il ragionamento gli sembra logico, ma è sempre pronto ad ammettere la propria ignoranza.

Se le leggi dicono questo significa che sono giuste e così bisogna fare, quindi cerca questo tribunale e via mail invia la richiesta per l'ottenimento dell'attestato.

Passano giorni di inutile attesa, poi si decide a tentare una telefonata, che lo porta a schiacciare consecutivamente tutti i numeri della tastiera per raggiungere un messaggio che gli dice che gli operatori sono al momento tutti occupati e di riprovare più tardi.

Deve provare più tardi e più tardi e più tardi, ma finalmente la pazienza paga e riesce a parlare con un operatore umano e non digitale, al quale chiede notizie della sua richiesta.

Prontamente, ovvero dopo aver ascoltato una musichetta per circa un quarto d'ora, la voce umana gli risponde che sarà contattato via mail entro una quindicina di giorni, perché tutte le attività sono programmate e quando sarà il suo turno verrà contattato.

Beh, almeno adesso sa che deve aspettare, non è molto, ma è già qualcosa.

Capitolo ottavo - Il copia e incolla

Dato che deve aspettare, Mario si mette a leggere i documenti che gli ha inviato la sua tutor e che gli serviranno per completare la domanda.

Dopo alcuni brani gli sembra che quello che legge non siano cose nuove, gli sembra di averle già lette, già ma dove?

Lui non è un accanito lettore, al massimo qualche cronaca sportiva al bar, invece questi sono testi tosti, ovvero parlano di cose che lui certamente non ha letto per piacere, ma poi si ricorda.

Quando ha letto la direttiva che gli era stata indicata, aveva trovato cose simili, quindi per curiosità la prende ed inizia a scorrerla.

Grande è la sua sorpresa quando scopre che il testo della direttiva ed il testo riportato sui documenti da lui così profumatamente pagati, sono uguali. Non simili, non con qualche vicinanza, sono proprio le stesse parole spiccate, quindi lui ha pagato un documento "professionale" realizzato con un'operazione di copia-incolla. Però l'impaginazione è fatta bene c'è la carta intestata e ci sono tutti i loghi che attestano la serietà della famosa società a cui si è rivolto.

In pratica nel documento che gli è stato fornito c'è scritto ciò che lui deve fare per rispettare la legge, che è scritto esattamente uguale nella legge, ma non c'è nulla di realizzato a livello documentale, nel rispetto della legge, solo il testo della legge, ma che ne sa lui? Forse si fa così, in fondo mica è laureato e neppure se ne intende di carte, lui sa solo fare il suo lavoro e tutti gli dicono che lo fa bene.

Capitolo nono - Il garbuglio

Passano i giorni e le settimane, Mario ha il nuovo cruccio che gli frulla per la testa, ma finalmente gli arriva la mail dal tribunale ed inizia a leggerla con interesse ed un po' di apprensione, chissà che non sia la volta buona.

Procedendo nella lettura si rende conto che ciò che ha ricevuto è una proposta che assomiglia ad un preventivo, ma non lo è, assomiglia ad un contratto, ma è molto articolato, insomma gli pare di capire che deve compilare delle parti in bianco, fornendo informazioni simili a quelle che ha già fornito alla grande società di consulenza.

Mario pensava che procedendo sulla strada prevista dalla legge e che lui voleva rispettare, avrebbe compreso un po' alla volta ciò che doveva fare e gli si sarebbero chiarite le idee, invece ora gli pare che le idee gli si

ingarbugliano sempre di più, non vede luce in fondo al tunnel, ma un tunnel che si allunga e diventa sempre più buio.

Ma quando si sta nuotando in mezzo ad un fiume e si è stanchi, non si torna indietro, bisogna andare avanti e lui decide di procedere, quindi compila questo format, con tutti i dati richiesti e poi arriva al punto in cui si parla di costi e gli sembra che il fiume che sta attraversando si sia improvvisamente allargato.

Per ottenere l'attestato deve intanto pagare un acconto, poi dovrà aspettare di essere contattato e rispondere alle domande che il giudice dei quisquigli gli porrà e solo quando tutto l'iter sarà finito, avrà risposto correttamente a tutte le domande, presentato tutti i documenti, otterrà finalmente un documento che però dovrà ripagare ogni anno alla scadenza. Caspita!

Questa cosa del rinnovo gli suona strana, perché lui da un anno all'altro non cambierà il prodotto che rimarrà sempre uguale, quindi non comprende la ragione per la quale dovrà rifare un controllo su un campione uguale a quello dell'anno precedente.

Mario è sempre più convinto di essere lui la causa di tutta la sua confusione, certamente se il tribunale dei quisquigli ha stabilito che lui deve rinnovare l'attestato annualmente e pagare per questo rinnovo, ci deve essere una spiegazione, anche se lui non la capisce.

Infine, si decide a pagare e poi rimane in attesa di comunicazioni da parte del tribunale.

Capitolo decimo - Finalmente un attestato?

Deve riconoscere che per emettere la fattura il tribunale è stato efficiente, l'ha ricevuta pochi giorni dopo il pagamento, con la stessa data del pagamento, tutto regolare, ora non gli rimane che aspettare.

Dopo un mese di attesa si arrischia a telefonare, già pronto a ricevere una serie di rinvii da un interlocutore ad un altro, perché immagina che il giudice non starà certo aspettando lui ed è proprio ciò che accade, ma alla fine di una interminabile telefonata, nella quale le parole sono state poche, ma le attese molte, apprende che gli è stato assegnato un giudice che lo seguirà in tutto l'iter, che gli porrà tutte le domande e che alla fine gli rilascerà l'attestato.

Mario è moderatamente soddisfatto, gli sembra di aver fatto almeno il primo passo che lo porterà ad ottenere l'attestato e poi finalmente a concludere tutto il suo iter, anche se non ha ancora compreso esattamente come.

Ora però ha la mail del giudice a cui è stato assegnato quindi può cominciare a comunicare.

Innanzitutto pensa che sia opportuno avvisare la sua tutor, che non sente da un po', che ora ha un giudice e quindi può procedere, ma quando cerca di contattarla non riceve risposta alle mail dirette, prova quindi a contattare la società che lo segue fin all'inizio e dopo un paio di deviazioni ed altrettante attese, scopre che la tutor, proprio la sua tutor, ha lasciato la struttura, ovviamente in buonissima armonia, per dedicarsi ad un altro lavoro, ma non si deve preoccupare, gli hanno già assegnato un nuovo tutor che lo contatterà entro dieci giorni, giusto il tempo di finire il corso di formazione sui quisquigli.

La signorina con cui parla è molto gentile e fa il suo lavoro, che senso avrebbe prendersela con lei e discutere della sua situazione, tanto vale aspettare dieci giorni, dato che comunque il suo giudice è già stato designato.

Per non perdere tempo scrive una mail al giudice per chiedergli quali documenti deve preparare per poter far avanzare la pratica per il rilascio dell'attestato.

Il giudice gli risponde ponendogli delle domande sul quisquiglio, ma queste domande mettono Mario di fronte ad un bivio amletico, o lui Mario non ha le idee chiare sul quisquiglio, oppure il suo giudice non ne ha mai sentito parlare.

A questo punto inizia ad inviare tutte le informazioni che a suo avviso sono utili per comprendere cos'è un quisquiglio, anche se gli sembra strano che un giudice dei quisquigli non sappia cosa siano.

Dopo dieci giorni, contatta anche il suo nuovo tutor che gli dice che ora prenderà in mano il suo fascicolo, così potranno proseguire.

Mario comunica al tutor il nome del giudice e gli chiede se non sia il caso che si mettano in contatto tra di loro. Il tutor però declina l'invito, con il giudice può parlare solo Mario.

Mario ora comincia ad essere esperto di documenti e carte di vario genere, quindi inizia a cercare informazioni aggiuntive per capire bene la sua situazione.

Vorrebbe capire la questione in senso generale e cerca informazioni, sui tribunali dei quisquigli, sulle società come quella che lo sta seguendo e contatta varie realtà che operano in questo settore, inoltre si decide a leggere bene la legge che riguarda il suo prodotto.

Capitolo undicesimo - L'esperienza e le leggi

Ecco cosa riesce a comprendere.

Deve predisporre una serie di documenti che dimostrano la sicurezza del suo quisquiglio e questo gli sembra corretto, ma non trova un riscontro tra ciò che prevede la legge e ciò che gli ha indicato il suo tutor.

Gli sembra che nella legge siano scritte delle cose più semplici di tutte quelle che gli ha riferito il tutor, gli pare che ciò che lui deve preparare secondo la legge, sia molto più lineare di tutto quell'insieme di documenti di cui alcuni proprio inutili, per esempio, dato che il suo nome è riportato su tutti i documenti, non capisce per quale ragione deve fare un documento in cui ci deve essere scritta solo la sua ragione sociale.

Comunque non si pone il problema farà il file con la sua ragione sociale, su questo non vale la pena di perdere tempo.

Mentre attende che si possa andare avanti con il lavoro con il tutor, invia al suo giudice personale la documentazione che a mano a mano predispone per comporre tutto il fascicolo che alla fine gli consentirà di ottenere l'attestato.

Il giudice gli risponde chiedendo se siano disponibili dei test che dimostrano che il quisquiglio di Mario sia sicuro e rispetti le leggi e le norme che lo disciplinano.

Mario credeva di aver fatto un buon prodotto, ha migliorato quelli già presenti in commercio, ha messo a frutto tutta la sua esperienza, si è confrontato con tecnici di sua fiducia, ma ora scopre che ci sono altre precise leggi e norme che lui avrebbe dovuto rispettare.

Gli sembra che la richiesta del giudice sia sensata e per la prima volta pensa veramente di aver omesso qualcosa nel suo percorso progettuale. Lui ha operato in base all'esperienza ed al buon senso e non si era posto il problema se esistessero delle regole precise che lui avrebbe dovuto rispettare.

A questo punto cerca queste norme, scopre che esistono, le acquista e verifica che lui ha fatto anche meglio di ciò che sta scritto nelle norme, ma non ha una documentazione che lo dimostri, quindi capisce di aver trascurato un aspetto importante, ovvero non è sufficiente fare un quisquiglio sicuro e fatto bene, bisogna anche dimostrarlo, documenti alla mano.

Dato che ormai comincia ad avere chiaro tutto il panorama di ciò che significa essere fabbricante, cerca di spiegare al giudice come funziona il suo prodotto, quali sono i benefici che ne ricava l'utilizzatore e quali sono i documenti che lui è in grado di produrre.

Capitolo dodicesimo - L'analisi dei rischi

Dopo aver inviato varie mail con molta documentazione e non aver ricevuto risposta, chiama in tribunale e cerca il suo giudice.

Dopo vari passaggi tra diversi uffici, viene a sapere che il giudice ha dato le dimissioni e si è dedicato ad altro, non si sa bene cosa, ma questo non ha importanza perché a lui verrà assegnato a breve un nuovo giudice, fresco di nomina e pieno di entusiasmo, che però dovrà prendere in mano tutte le pratiche che stava seguendo l'altro giudice e ci vorrà un po' di pazienza.

Mario ormai abituato a questi eventi non ci bada proprio più e nell'attesa del suo nuovo giudice, cerca di concentrarsi sulla preparazione dei documenti che secondo gli accordi avrebbe dovuto preparare il suo tutor e poi spiegare a lui, Mario, il contenuto e come utilizzarli.

Tanto ha già visto che gli hanno consegnato i testi della direttiva incollati in documenti con nome diverso, quindi con calma si mette a seguire il testo della legge e predisporre i documenti che servono a dimostrare che il suo prodotto va bene come in effetti è in realtà.

Un grave intoppo lo incontra quando si mette a cercare di capire come fare l'analisi dei rischi e come siano arrivati a quei risultati quelli che gli hanno fornito un esempio.

Lui trova da una parte il testo della legge che indica uno specifico requisito e poi dall'altro lato di una tabella trova la risposta finale ovvero un "pass" cioè il prodotto va bene.

Lui pensa che un'analisi dovrebbe quantificare delle grandezze, ad esempio quanto è grande la gravità del danno se succede che quel requisito non sia rispettato, oppure quant'è la probabilità che quell'evento si verifichi, perché se è molto frequente è certamente diverso che se è raro.

In quei documenti invece non riesce a comprendere il legame tra pericolo e risposta sulla soluzione, come si arriva a dire che quel pericolo è stato rimosso o ridotto. Proprio non lo capisce.

Ora Mario comincia ad intestardirsi e non è più disposto ad accettare passivamente delle "non spiegazioni" quindi acquista la norma UNI su come deve essere condotta l'analisi dei rischi.

La legge e la rilegge ed alla fine si rende conto che è stata scritta per qualcuno che sa già fare l'analisi dei rischi, ma con quella certo non si impara a farla, perché ad un certo punto compaiono dei numeri e delle valutazioni senza alcuna spiegazione.

In sostanza ci sono delle tabelle con dei numeri, questo è già un passo avanti rispetto ai documenti che gli ha consegnato il tutor, ma se non si capisce da dove vengono quei numeri tutta la spiegazione è priva di senso.

In sostanza se Mario si mette a fare un paragone, l'analisi consegnata dal tutor è come un'analisi del sangue in cui c'è scritto solo: stai bene; se invece si segue alla lettera la norma si arriva ad un numero del colesterolo, ad esempio 190, che però non si comprende da dove proviene e se per caso qualcuno se lo è inventato.

Lui, povero ingenuo, pensava che un'analisi dovesse dare un peso (un numero) alle varie componenti del rischio, cioè la gravità del pericolo e la probabilità che questo si manifesti e questi numeri dovessero essere basati su una logica, ad esempio quanto grave è il danno, quanto probabile è che accada, invece non ha trovato nulla di tutto ciò.

Quello che però ha trovato nella posta elettronica, via pec, perché le cose si fanno seriamente, è un avviso di pagamento da parte del tribunale dei quisquigli, perché è già passato del tempo dal primo pagamento, è anche stato sostituito un giudice e questo costa, quindi bisogna pagare un secondo acconto.

Mario pensa che non ha ricevuto nulla di concreto e che il giudice non è cambiato per colpa sua, quindi prova a chiamare il tribunale, cercando qualcuno che gli possa fornire delle spiegazioni, ma scopre che non esiste un ufficio dedicato ai reclami, perché in quel tribunale i reclami non sono previsti.

Mario si chiede: ma se tutti ci parlano dei diritti dei cittadini, se citano la “customer care” un piede via l’altro, allora perché lui non può ricevere delle risposte? Pensa di cercare se esiste qualcuno che può controllare l’operato di quel giudice e di quel tribunale, dato che in tv sente sempre parlare di appello, di tre gradi di giudizio, quindi pensa che anche in questo caso il richiedente possa avere qualche forma di garanzia.

Ahi lui, dopo aver condotto approfondite ricerche, scopre che il suo giudice è inappellabile, che ciò che decide è legge indiscutibile e che l’unica possibilità è accettare ciò che decide il giudice e che il tribunale comunica.

Capitolo tredicesimo - I test in laboratorio

Dopo aver pagato la seconda rata richiesta dal Tribunale, riceve un’altra comunicazione ovvero deve trovarsi un laboratorio che esegua una serie di test per dimostrare l’idoneità del suo quisquiglio.

Mario sa che non deve fare domande o protestare servirebbe solo a perdere tempo, quindi cerca e trova un laboratorio. In realtà il nome lo aveva ricevuto dal giudice, però come piacere personale, non lo dicesse a nessuno, perché lui non avrebbe potuto segnalarlo, ma in quel laboratorio sono proprio bravi e con i loro test si è quasi certi di ottenere l’attestato.

Quindi Mario riceve un altro preventivo, questa volta dal laboratorio, che gli propone una serie di test, che sicuramente il suo prodotto supererà, ma che sono obbligatori se si vuole ottenere l’attestato.

Mario sa già che ora inizierà un terzo girone di telefonate, mail, pagamenti, perché ha capito come girano le cose in questo mondo, è un gioco dell’oca senza fine, che si concluderà un attimo prima che l’oca stremata e ridotta sul lastrico, cada a terra impossibilitata a fare alcunché, solo allora, forse, sarà liberata da questa prigionia senza sbarre.

Quindi paga il laboratorio e spedisce i campioni sperando che nei tre mesi di tempo che gli hanno prospettato riescano a fare quei test che lui nel suo piccolo spazio dedicato alle prove riesce a fare in meno di venti minuti.

Nel frattempo, tutta la pratica è ferma, il tutor aspetta il giudice, il giudice aspetta il tecnico del laboratorio, il tecnico del laboratorio aspetta.

Passati i tre mesi, non senza qualche patema d’animo, riceve una comunicazione dal laboratorio che gli comunica che va tutto bene, ma se volesse eseguire anche un altro test non sarebbe male, il giudice lo apprezzerrebbe, si tratta del test che serve stabilire se il quisquiglio possa interferire con l’orbita di un asteroide che si prevede possa passare a circa trecentomila chilometri dalla terra e se deviato dalle interferenze potrebbe rappresentare un pericolo importante.

Per il bene dell’umanità ognuno dovrebbe fare la sua parte, perché tutti se possono fanno cose buone, anche nei regimi totalitari.

Mario ha compreso il messaggio più o meno nascosto tra le righe e decide di aggiungere quest’altro test e questo nuovo costo a tutto quello che ha già speso, in fondo è per il bene dell’umanità e per la soddisfazione del giudice, il quale è chiaro lo fa per puro spirito umanitario.

Alla fine di un altro mese di attesa, riceve tutti i test report, che invia prestamente al giudice, che però si è preso un periodo di ferie forzate ai domiciliari, il perché non si sa bene, ma ne uscirà al più presto, più forte e gagliardo che pria.

Il tribunale afferma che il giudice è ancora in carica, e non si possono spostare i suoi incarichi, non resta che aspettare, tanto sarà questione di qualche settimana, i domiciliari sono quasi un attestato di benemerito per molti funzionari, è come una ferita di guerra per un soldato.

Dopo alcune settimane, il giudice torna libero e lo aspetta un sacco di lavoro arretrato e di test da controllare, o meglio di cui semplicemente verificare l'esistenza, perché non ha tempo, voglia e capacità di controllare nulla.

Quindi evidentemente considerando che con Mario si può concludere il percorso di attestazione, lo contatta per informarlo che l'attestato è pronto e lo potrà ritirare dopo aver pagato il saldo, che purtroppo è aumentato, rispetto al preventivo iniziale, perché ci sono stati degli intoppi e perché per agevolarlo lo hanno messo nella corsia preferenziale, quindi Mario deve sentirsi un privilegiato.

Capitolo quattordicesimo - L'incubo del fabbricante

Ormai travolto dal destino, il nostro eroe, paga il tribunale, poi fa il saldo alla società del suo tutor, che come apprende dalla gentile signorina, nel frattempo ha cambiato lavoro, ma la pratica di Mario era già chiusa ed infine Mario, solo dopo aver pagato anche per la registrazione del suo quisquiglio nell'elenco ufficiale dei quisquigli, può finalmente iniziare la vendita, ma si accorge di non aver più un centesimo da investire nella commercializzazione del suo prodotto.

Ora è riuscito ad ottenere l'attestato, il prodotto è legalmente vendibile, ma lui è alla canna del gas, gli ci vorrebbe un altro tipo di quisquiglio per tirarsi su, ma quello lo deve acquistare e non può farlo.

Mario ha un ottimo prodotto, potrebbe essere utile a molte persone, purtroppo forse riuscirà a vendere solo l'idea, perché non ha neppure le energie per affrontare quella che avrebbe dovuto essere la sua grande impresa, ovvero entrare nel mercato dei quisquigli, dove operano molte multinazionali e pochi piccoli imprenditori ed ora ha capito perché.

Però dopo questa avventura lui ha imparato molte cose, ma gliene rimangono altrettante di incomprensibili.

Nel valutare il suo rapporto con il tribunale scopre delle cose che gli sembrano sconvolgenti, ma forse dipende da lui, che non è esperto di cose legali.

Il giudice può essere chiunque, cioè potrebbe avere fatto un corso di quindici giorni sui quisquigli, non è necessario che abbia superato degli esami, che sia laureato, che abbia una preparazione particolare, è il tribunale che decide se il giudice può fare il giudice.

Scopre anche che è il tribunale che fissa le tariffe che Mario deve pagare, non esiste un tariffario o dei prezzi controllati, possono chiedergli qualsiasi cifra, allora si domanda: se tutti i tribunali si mettono d'accordo per non farsi concorrenza e chiedere prezzi assurdi chi mi difende? Ma a questa domanda non trova risposta.

Ciò che decide il giudice, ratificato dal tribunale di cui è dipendente, è inappellabile, lui che ha sempre sentito dire che anche per gli omicidi, ci sono tre gradi di giudizio, nel suo caso, esiste solo il primo grado e la decisione spetta solo al giudice, senza la partecipazione di altri, ciò che deciderà il giudice sarà legge per Mario e per coloro che dovessero utilizzare il quisquiglio per risolvere i loro problemi.

Inoltre, si rende conto che non c'è nessun limite di tempo entro cui il tribunale gli rilascerà l'attestato, la storia potrà andare avanti senza un preciso termine, per mesi o per anni, con relativi costi che si possono accumulare, forse, pensa Mario, il limite del termine è stato determinato dalla mia sopravvivenza economica o fisica.

Epilogo

Gli sembra di essere entrato in una trappola, ha dovuto pagare un tribunale senza appello, che gli ha assegnato un giudice dalle capacità ignote, che ha deciso quanto ha dovuto pagare e quanto tempo sarebbe durata la sua pratica, oltre a questo prima ha dovuto pagare la società che gli ha fornito il tutor e che gli ha chiesto di fare dei documenti alcuni dei quali quasi superflui.

Mario non sa se arrabbiarsi con sé stesso, con il tutor con il tribunale, con la legge, ed improvvisamente inizia a sudare copiosamente, si sente avvolto tra le spire di un serpente burocratico, gli sembra di soffocare, di essere nel romanzo di Kafka “ Il processo” ed improvvisamente si sveglia.

Che brutto sogno, per fortuna non è e non sarà mai un fabbricante di quisquigli.