

## Il Manifesto

### La via crucis della burocrazia e delle password

**HABEMUS CORPUS.** Se prima dell'era «Tutto online» si doveva far fronte a call center che ti tenevano in attesa per ore, adesso a questi si sono aggiunte le credenziali per entrare nei siti

Mariangela Mianiti

Io non so se siamo noi italiani incapaci di organizzare l'organizzazione, o se sono le incrostazioni borboniche a rendere la macchina burocratica così ostile al cittadino, fatto è che, come dice un'amica italiana, residente in Australia e lì bloccata negli ultimi due anni causa Covid: «Appena ho rimesso piede in Italia mi sono resa conto che qui, appena ci si alza, si comincia a combattere contro qualcosa, perdendo montagne di tempo e di energie».

Il suo *cahier de doléance* continua così: «Io non sono un genio dell'online, però in Australia i siti delle istituzioni e delle banche sono fatti così bene che anche un impedito riesce a districarsi in pochi minuti. Là non ho mai dovuto recarmi fisicamente in una banca, qui passo le giornate a lottare su siti dementi tra Spid, Otp, Inps, polizze vita, moduli del menga, gente della banca che vorrebbe passassi per la quinta volta in filiale a fare che cosa non so. Sono stremata». Se prima dell'era «Tutto online» si doveva far fronte a call center che ti tenevano in attesa per ore, adesso a questi si sono aggiunte le credenziali per entrare nei siti, che significa iniziare una via crucis con tanto di stazioni.

Stazione n. 1. Per ogni sito devi creare un account con username e password che ti consigliano di variare con fantasia sennò te la rubano, e qui siamo alla prima fatica che ognuno gestisce a modo suo.

Stazione n. 2. Dove memorizzi i tuoi dati? Sul telefonino? Su un pezzo di carta? Li impari a memoria? Li affidi al computer? Ogni opzione ha i suoi pro e i suoi contro tipo che: a) se ti rubano il cellulare, sei fritto; b) se li affidi alla memoria del pc li ritrovi, ma proprio tutti, compresi quelli vecchi, e quindi sei punto e a

capo; c) li scrivi su un libretto. L'idea venne a un signore che prese nota anche dei codici della cassaforte e di dove aveva nascosto i gioielli della moglie che, non fidandosi della cassaforte, li aveva nascosti fra le salviette. Partirono per le vacanze, dimenticarono il taccuino su un tavolo, i ladri entrarono, trovarono il bloc notes e, potete immaginare che cosa è successo.

Stazione n. 3. Poiché i furti d'identità ormai sono prassi, banche e istituti ti obbligano a svariati passaggi. Uno dei più tormentosi è quello dello Spid che fai presso un ente, per esempio le poste, poi devi creare l'account, e siccome può capitare che per mesi non lo usi, la tua password non è più valida, allora la cambi, ma per essere sicuri che sei proprio tu, ti mandano un'email di conferma, che devi linkare (parola orribile) per rientrare nel sito, ma prima di darti l'ok ti chiedono di confermare che non sei un robot e di indicare dove stanno, che so, i semafori su un disegno, e a volte ti nascondono il semaforo dietro una pianta, per cui perdi dieci minuti a capire e ricominci tutto da capo. Quando finalmente hai risolto l'ingresso nel sito, comincia lo stress dello Spid, che devi aver scaricato con l'applicazione, che devi attivare, e anche lì per entrare devi mettere un codice, che è una roba diversa dall'username e dalla password, e allora ti ingarbugli, e metti la password al posto del codice, e quindi non funziona niente e a quel punto ti converti al codice a barre, così quando ti chiederanno le password andrai in confusione.

Che poi, anche la scelta delle password si meriterebbe una puntata.

Comunque, sappiate che per un italiano residente all'estero è impossibile fare lo Spid con le poste italiane se non hai un cellulare italiano. Perché gli sms di conferma li mandano solo a numeri italiani. Non ho ancora deciso se è carognaggine o stupidera.

[mariangela.mianiti@gmail.com](mailto:mariangela.mianiti@gmail.com)