

L'86% dei giovani l'apprezza

ENEL: PIACE AI GIOVANISSIMI LA NUOVA BOLLETTA

E' quanto emerge da uno studio dell'Università "La Sapienza" di Roma

Roma 5 maggio 1999 - L'86% dei giovani tra i 15 e i 18 anni capisce e apprezza la nuova bolletta dell'Enel. Questo uno dei risultati della ricerca curata da Tullio De Mauro e Massimo Vedovelli presentata nel corso del convegno "**Dante, il gendarme e la bolletta**, una riflessione sulla comunicazione pubblica in Italia".

Nello studio, condotto dal Dipartimento di Studi Linguistici e Letterari dell'Università "La Sapienza" sono emersi i comportamenti dei cittadini di fronte a testi di argomento tecnico-specialistico di grande rilevanza per la vita quotidiana.

Nel caso dell'Enel, dopo l'introduzione della nuova bolletta, è salito al 75% (5 milioni in più su 29 milioni di clienti) il numero di persone che capisce cosa paga e perché.

In particolare, solo il 55% tra i ragazzi riusciva a comprendere il vecchio documento. Secondo lo studio sociolinguistico le giovani generazioni hanno ritrovato nella nuova versione la lingua di uso comune, l'unica che riescono a comprendere.

La bolletta, nella sua nuova veste, contribuisce a modificare il volto linguistico italiano, proponendo un modello di comunicazione pubblica efficiente e chiara.

"L'incontro di Roma", ha sottolineato Tullio de Mauro "potrà dirci se l'*antilingua*, una lingua per proteggersi o esibirsi e non per comunicare, ha i giorni contati. Ci dirà se, anche in Italia, stiamo per "uscire di minorità": non più sudditi a chinare il capo davanti a chi parla in modo incomprensibile delle nostre faccende ma cittadini e cittadine di pieno diritto, padroni della lingua che parliamo e che vorremmo sentirci parlare".

Negli ultimi anni l'Enel ha avviato un processo di trasformazione nel rapporto con i cittadini proponendosi come fornitore di un servizio al "cliente" - non più "utente" - a cui è restituito il diritto di scelta, comprensione e informazione su quello che l'azienda realizza e offre.

Per la definizione della nuova bolletta, nel 1997, è stato costituito un gruppo di lavoro al quale hanno partecipato Tullio De Mauro, Annamaria Testa, Gustavo Ghidini, Giuseppe Minoia, Sebastiano Cossia Castiglioni, Paolo Rossetti.

Sono intervenuti al convegno: **Alberto Asor Rosa**, Direttore Dipartimento Studi Linguistici e Letterari de La Sapienza, **Giuseppe D'Ascenzo**, Rettore Università La Sapienza, **Tullio De Mauro**, Linguista, **Antonio Liroso**, Direttore Generale Ministero dell'Industria, **Edgar Radtke**, Docente di Italianistica dell'Università di Heidelberg, **Carla Rocchi**, Sottosegretario alla Pubblica Istruzione, **Chicco Testa**, Presidente Enel, **Massimo Vedovelli**, Docente di Semiotica Università di Siena.

Al dibattito "*La comunicazione pubblica, per chi?*", coordinato da **Bruno Vespa**, hanno partecipato **Antonio Lubrano**, giornalista, **Giovanni Nencioni**, Presidente Accademia della Crusca, **Annamaria Testa**, Docente di tecniche della Comunicazione Pubblicitaria.

Ha concluso il convegno **Franco Bassanini**, Sottosegretario alla Presidenza del Consiglio dei Ministri.