

## **"L'APPUNTAMENTO"**

*Di Chiara De Luca*

*Collaborazione Eva Georganopoulou*

*Immagini Fabio Martinelli, Davide Fonda, Dario D'India*

*Montaggio Andrea Masella*

*Grafica Michele Ventrone*

### **CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

A partire dalla fine del 2022 cessate le restrizioni della pandemia c'è stato un boom di richieste di passaporti. Solo nei primi sei mesi del 2023 ne sono stati rilasciati circa 1 milione e ottocento mila, più del doppio di quelli del 2021 quando erano appena 816 mila.

### **SIGNORA**

Magari abbiamo avuto tutti quanti la stessa idea di fare il passaporto tutti quanti contemporaneamente.

### **ISABELLA FUSIELLO - QUESTORE DI BOLOGNA**

Poi la Brexit ha comportato anche per i cittadini italiani di essere in possesso del passaporto per recarsi in Inghilterra.

### **CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Un boom di domande che ha messo in crisi il sistema passaporti italiano.

**06/02/2023**

### **DANIELA SANTANCHÈ - MINISTRA DEL TURISMO**

Ho parlato con il Ministro competente, il ministro dell'Interno e questo è un problema. Oltretutto è un problema per le agenzie di viaggio perché già stanno in grave difficoltà.

### **GIANNI REBECCHI - PRESIDENTE ASSOVIAGGI**

Alcuni, viaggiatori hanno dovuto cancellare il viaggio e ovviamente hanno dovuto pagare le penali. Se sommiamo le perdite subite nel 2023, probabilmente oltrepassano i 100 milioni di euro.

### **FEDERICO CAVALLO - RESPONSABILE RELAZIONI ESTERNE ALTROCONSUMO**

In molte città non è stato possibile prenotare nessun appuntamento.

### **CHIARA DE LUCA**

Dopo quanto tempo, il portale le dava il primo appuntamento?

### **SIGNORA**

Da maggio l'ho avuto i primi di ottobre, il 13 ottobre.

**07/02/2023**

### **DANIELA SANTANCHÈ - MINISTRA DEL TURISMO**

Sarà definitivamente risolto il problema dei passaporti nei prossimi 10 giorni, vi daremo la soluzione diciamo strutturale. Per sempre!

## **SIGFRIDO RANUCCI IN STUDIO**

Ottimista la Ministra. Otto mesi fa diceva "tra dieci giorni vi daremo la soluzione definitiva". E invece siamo ancora là. Il passaporto, secondo la legge, è il diritto di un cittadino e ci vorrebbero quindici giorni per rilasciarlo. Ma non è quello il problema - il tempo del rilascio - quanto il tempo per prenotare una data per chiedere il rilascio. In Italia potresti aspettare fino a sette, otto mesi. Questo perché? Le cause le abbiamo sentite: un po' perché dopo il Covid volevano tutti viaggiare nello stesso momento, perché è stata introdotta la Brexit e quindi, per entrare in Gran Bretagna è necessario il passaporto. Poi c'è stato un po' di panico, si era sparsa la voce de ritardi e tutti lì a chiedere il rilascio. Tuttavia anche negli altri Paesi si viveva nello stesso contesto ma non hanno sofferto come l'Italia. In Germania adesso con un paio di settimane in media ottieni l'appuntamento. In Olanda dopo qualche ritardo accumulato durante il covid, ora è tutto normale. Due mesi di ritardo in Finlandia, mentre in Spagna al massimo, da 3 a 20 giorni puoi prendere l'appuntamento per il rilascio del passaporto. Invece da noi da cosa dipendono? Dipendono da un insieme di fattori, anche da come uno organizza il proprio ufficio, la propria questura. Una nota dolente è sicuramente il taglio del personale che c'è stato in questi venti anni. La Polizia ha tagliato diecimila unità. E proprio per questo c'è stato chi si è inventato un modo per fare business alle spalle di quei cittadini che cercavano di prenotare da soli. La nostra Chiara De Luca che ci propone anche una soluzione innovativa che proviene dalla Finlandia.

## **CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Siamo all'interno dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato. È qui che vengono prodotti i libretti dei passaporti italiani.

## **STEFANO IMPERATORI - DIRETTORE GESTIONE CLIENTI E SVILUPPO PRODOTTI – IST. POLIGRAFICO ZECCA DELLO STATO**

Il processo di stampa inizia preso il nostro stabilimento di Foggia dove produciamo la carta filigranata con gli stessi macchinari che producono carta per banconote.

## **CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Dal 2022 ad oggi sono stati stampati più di 4 milioni di passaporti.

## **STEFANO IMPERATORI - DIRETTORE GESTIONE CLIENTI E SVILUPPO PRODOTTI – IST. POLIGRAFICO ZECCA DELLO STATO**

Il materiale viene portato a Roma dove viene effettuata la stampa primaria che è l'elemento che inserisce tutti i meccanismi per proteggere le carte valore dai rischi di contraffazione.

## **CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Ogni passaporto, infatti, deve rispettare degli standard internazionali di sicurezza che servono anche a rendere uguali i processi di verifica negli aeroporti di tutto il mondo. Assemblate le 48 pagine che compongono ogni libretto, il passaporto prende vita.

**STEFANO IMPERATORI - DIRETTORE GESTIONE CLIENTI E SVILUPPO PRODOTTI – IST. POLIGRAFICO ZECCA DELLO STATO**

Il passaporto entra in macchina e viene personalizzato attraverso l'identificativo univoco, il seriale del passaporto.

**CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

All'interno della copertina di ogni passaporto è presente un chip che contiene in maniera digitale tutte le informazioni sensibili.

**STEFANO IMPERATORI - DIRETTORE GESTIONE CLIENTI E SVILUPPO PRODOTTI – IST. POLIGRAFICO ZECCA DELLO STATO**

Viene vinzializzato il chip con lo stesso seriale e viene scritto in modo indelebile questa informazione all'interno del passaporto in modo che possa essere identificato come quel passaporto.

**CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Il passaporto poi arriva nelle questure italiane. Ma la trafila per ottenerlo inizia molto tempo prima. Per richiederne il rilascio, infatti, ogni cittadino deve prenotare l'appuntamento in questura on line sul sito della Polizia di Stato.

**VINCENZO FRONTERA - DIRIGENTE POLIZIA AMMINISTRATIVA E SOCIALE - QUESTURA DI BOLOGNA**

C'è uno sportello che è dedicato alla consegna dei documenti e al rilascio delle impronte. Vengono matchati i dati del cittadino con la fotografia e i dati del chip contenuti all'interno del chip del passaporto.

**CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Per recuperare il tempo perduto le questure hanno messo in campo alcune iniziative tra cui gli open day, giornate dedicate a chi non riesce a prenotarsi. Siamo a Perugia e le persone sono in fila già dalle 7 del mattino.

**SIGNORE**

Fai uno sforzo, ti alzi un po' presto la mattina però comunque hai la disponibilità, la comodità di poter decidere di anticipare i tempi.

**RAGAZZA**

Non riesco a capire come mai così tanto tempo.

**CHIARA DE LUCA**

Che tempistiche le davano?

**RAGAZZA**

Marzo 2024.

**CHIARA DE LUCA**

Ad oggi qual è la situazione delle prenotazioni a Perugia?

**ALESSANDRO DRAGO - DIRIGENTE POLIZIA AMMINISTRATIVA E SOCIALE - QUESTURA DI PERUGIA**

Gli appuntamenti giornalieri da qui a 120 giorni sono tutti quanti, tutti quanti presi. Tant'è che l'Open day per noi ormai da mesi è una modalità aggiuntiva.

### **CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Anche a Bologna prenotare un appuntamento non è per niente semplice.

### **SIGNORA**

Ho prenotato la prima volta al primo colpo e ci volevano 7/8 mesi d'attesa, poi tutte le sere andavo a ricontrollare se la gente disdiceva gli appuntamenti e facendo così sono riuscita ad anticipare.

### **CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Ad aprile 2023 per gestire l'emergenza passaporti, il ministero dell'Interno invia una direttiva ai questori: solo chi ha una comprovata urgenza può ottenere il rilascio del passaporto in tempi utili.

### **CHIARA DE LUCA**

Chi invece vuole richiederlo, pur non avendo nessuna necessità, deve aspettare mesi.

### **ISABELLA FUSIELLO - QUESTORE BOLOGNA**

Se non ha urgenza e se non dimostra una motivazione, sì.

### **FEDERICO CAVALLO - RESPONSABILE RELAZIONI ESTERNE ALTROCONSUMO**

Chi può decidere quale esigenza, quale urgenza è prevalente, no? Diventa una situazione molto complicata e potenzialmente iniqua da gestire.

### **CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

A Padova invece la questura ha siglato un protocollo con le agenzie di viaggio.

### **GIANCARLO REVERENNA - PRESIDENTE FEDERAZIONE ITALIANA ASSOCIAZIONI IMPRESE VIAGGI E TURISMO - VENETO**

Una sorta di privilegio. Tutti gli ospiti che venivano a prenotare servizi in agenzia avevano la facoltà di comunicarlo tramite una pec dedicata: "il signor tal dei tali ha prenotato i servizi di cui vi alleghiamo copia, vi preghiamo di poter anticipare l'appuntamento per l'emissione dei documenti in tempo utile per poter procedere".

### **CHIARA DE LUCA**

Non le sembra quasi un'ingiustizia il fatto che pagando un servizio come quello dell'agenzia viaggi in qualche modo poi riescano a ottenere in tempi brevi il passaporto?

### **ANDREA STRAFFELLINI - CAPO DI GABINETTO QUESTURA DI PADOVA**

I contatti, sono serviti esclusivamente a risolvere problemi dell'ultima ora che avremmo risolto anche per qualsiasi altro cittadino.

### **POLIZIOTTO**

Ritiro?

**CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Anche a Milano l'agenda degli appuntamenti è satura da mesi. Questa è la coda che ogni mattina, si forma davanti l'ufficio passaporti.

**SIGNORE**

È un disastro, è veramente un disastro, l'unica soluzione è questa.

**CHIARA DE LUCA**

Ma ha provato a prenotare?

**SIGNORE**

Ho provato a prenotare, la prima prenotazione libera era tre mesi.

**SIGNORA**

Per me è tanto anche perché uno non può passare tutto il tempo sul computer a cercare un appuntamento.

**MASSIMILIANO PIROLA - SEGRETARIO SINDACATO AUTONOMO DI POLIZIA MILANO**

La realtà dei fatti è che rivolgendosi a un'agenzia riesci a prenotare, ma molto pochi, sono quelli che riescono a prenotare da privato cittadino.

**CHIARA DE LUCA**

Rivolgendosi all'agenzia lei intende a pagamento?

**MASSIMILIANO PIROLA - SEGRETARIO SINDACATO AUTONOMO DI POLIZIA MILANO**

Eh sì, oltre al costo del passaporto.

**AGENZIA 1**

È uscito, è uscito!

**AGENZIA 1**

che ca\*\*\*

**AGENZIA 1**

Aspetti, mi scusi

**CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Quello che è appena uscito è un appuntamento in questura a Milano per richiedere proprio il passaporto. Qui siamo in un'agenzia di pratiche auto che, sulla crisi del passaporto, si è inventata uno nuovo business.

**CHIARA DE LUCA**

Per i passaporti c'è tanto da attendere?

**AGENZIA 1**

C'è da attendere almeno una mezz'ora.

**CHIARA DE LUCA**

Meglio mezz'ora che 4 mesi.

**AGENZIA 1**

Ah va be, sicuramente qui da noi attendete un po' meno che in questura.

**AGENZIA 1**

Ascoltami, ma se ti mando il 4 ottobre in Mecenate? Ne ho anche un altro sempre il 12 però alle 9:00.

**CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

In agenzia si può addirittura scegliere in base alle proprie esigenze. Allora proviamo a chiedere un appuntato anche per noi.

**AGENZIA 1**

Abbiamo sia settembre, ottobre.. c'è il 15.

**CHIARA DE LUCA**

La prima?

**AGENZIA 1**

Anche domani.

**CHIARA DE LUCA**

Ah, anche domani? No, perché effettivamente è strano che voi riuscite a prendere appuntamento e i cittadini no!

**AGENZIA 1**

Allora noi passiamo sul sito dei passaporti le ore. Stiamo tutto il giorno a cercare appuntamenti.

**CHIARA DE LUCA**

Per questo noi non li troviamo: i posti li prendete tutti voi!

**AGENZIA 1**

250 a passaporto inclusa la marca da bollo e bollettino postale. Il nostro compenso di agenzia è 132,50.

**CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Per prendere un appuntamento sul sito della Polizia di Stato bisogna entrare con il proprio spid.

**ROBERTO GUIDA - DIRIGENTE POLIZIA AMMINISTRATIVA E SOCIALE - QUESTURA DI MILANO**

Sfruttando la possibilità di sganciare e rimettere le persone in tempo reale la stessa persona che ha prenotato può cambiare il nominativo, collegandosi con lo stesso spid.

**CHIARA DE LUCA**

Scusa gli appuntamenti dovrebbero essere presi con lo spid, voi che spid utilizzate?

**AGENZIA 1**

Un altro.

**CHIARA DE LUCA**

E si può fare?

**AGENZIA 1**

Eh sì...

**CHIARA DE LUCA**

Quindi poi si può fare il cambio...

**AGENZIA 1**

Sì, noi facciamo il cambio. Stefano, perdonami ma io ho bisogno che tu mi accetti la notifica per entrare con il tuo spid. Te la sto mandando.

**CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Dunque, l'agenzia dopo aver fatto l'accesso con diversi spid, come quello di Stefano una loro conoscenza, per accaparrarsi più slot possibili utilizza sia i dati anagrafici dei propri clienti sia nomi di fantasia.

**MASSIMILIANO PIROLA - SEGRETARIO SINDACATO AUTONOMO DI POLIZIA - MILANO**

Non esiste che mi dai il posto di un altro prenotato così a nome di Paperino o Paperina o Diabolik. E poi Diabolik viene sostituito con Gino Rosi.

**CHIARA DE LUCA**

Sembra quasi una sorta di bagarinaggio con l'aggravante che viene fatto sul sito della Polizia di Stato.

**ROBERTO GUIDA - DIRIGENTE POLIZIA AMMINISTRATIVA E SOCIALE - QUESTURA DI MILANO**

Allora abbiamo fatto degli accertamenti qui a Milano c'era un'agenzia che ne stava approfittando, ma la questione è al vaglio dell'autorità giudiziaria.

**CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Sempre a Milano proviamo in un'altra agenzia.

**AGENZIA**

Costa 220 euro a passaporto, ok?

**CHIARA DE LUCA**

Voi come fate a prenotare a suo nome?

**AGENZIA**

Con il suo spid lo prenotiamo.

**CHIARA DE LUCA**

Avete dei posti riservati perché siete un'agenzia?

**AGENZIA 2**

No, ragazzi. I posti escono alle otto del mattino, tutto qua. Noi ci facciamo un cu\*\* così, veniamo qua per preparare tutto alle 6 del mattino. Sembra una stupidata... sicuramente poi io alle 8 del mattino io sono più veloce di te. Io ne ho fatti mille quest'anno di passaporti.

**CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Qui invece siamo in un'agenzia di Roma.

**AGENZIA ROMA**

Le diamo un appuntamento, prepariamo quello che c'è da preparare, paghiamo i bollettini eccetera.

**CHIARA DE LUCA**

Il prezzo?

**AGENZIA ROMA**

200 euro, comprese le spese.

**CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

C'è un'agenzia che offre il servizio interamente on line coprendo addirittura tutta l'Italia.

**AGENZIA ON LINE**

Le fisseremo un appuntamento presso la questura più comoda in base alle date disponibili.

**CHIARA DE LUCA**

Io non riesco a prenotare.

**AGENZIA ON LINE**

Perciò, noi è questo che facciamo. Abbiamo dei sistemi che sono sempre collegati quindi ogni volta che viene fuori un appuntamento, noi lo becchiamo.

**CHIARA DE LUCA**

Voi come fate a registrarvi a mio nome se non vi do lo spid?

**AGENZIA ON LINE**

Utilizziamo il nostro spid, non si faccia problemi.

**CHIARA DE LUCA**

Possiamo dire che però questo sistema informatico non è adeguato.

**ROBERTO GUIDA - DIRIGENTE POLIZIA AMMINISTRATIVA E SOCIALE -  
QUESTURA DI MILANO**

Può essere migliorato. Non può essere diciamo, lanciato il messaggio che a causa delle agenzie i posti on line non si trovano. Non è quello il problema.

**CHIARA DE LUCA**

Salve, buongiorno. Sono Chiara De Luca, sono una giornalista di Report. Ci può raccontare come fate a prendere tutti questi appuntamenti quando poi il cittadino normale non ci riesce da solo?

**AGENZIA 1**

Ma non seguiamo le normali procedure; dal sito della polizia di Stato ci si collega con lo spid e si trovano gli appuntamenti. Se il cittadino passasse le ore che passiamo noi sul sito troverebbe gli stessi appuntamenti.

**CHIARA DE LUCA**

Ma come fate poi a cambiare il nominativo? Se lei prende l'appuntamento per me poi come fa?

**AGENZIA 1**

Lo abbiamo spiegato alla questura di Milano qual è la procedura.

**CHIARA DE LUCA**

È corretto questo?

**AGENZIA 1**

Chiamiamo la polizia?

**CHIARA DE LUCA**

Così controllano? No scherzo, non c'è bisogno di chiamare la polizia stiamo semplicemente facendo delle domande. Noi usciamo, ma non è un sistema corretto questo.

**AGENZIA 1**

Neanche il vostro di venire qua a farci le domande.

**CHIARA DE LUCA**

Voi chiedete dei soldi a dei cittadini che non posso prender appuntamento.

**AGENZIA 1**

Scusate potete andarvene?

**CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

E mentre in Italia il sistema prenotazione passaporti funziona come abbiamo visto, in Finlandia stanno sperimentando un documento di viaggio digitale, valido al momento per i voli in arrivo e in partenza dalla Gran Bretagna. Tutti i cittadini che in maniera volontaria aderiscono alla sperimentazione devono registrarsi attraverso un'app.

## **MIKKO VÄISÄNEN- RESPONSABILE PROGETTO DTC – MINISTERO DELL'INTERNO FINLANDIA**

Al momento della registrazione devi avere con te il tuo passaporto valido: viene scattata una foto, vengono controllate tutte le informazioni e ci assicuriamo che il chip sia funzionante. Il passeggero riceve un sms con pin di conferma dopodiché le informazioni dell'app e del passaporto vengono associate.

## **CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Una volta arrivati in aeroporto, i volontari, attraverso la stessa applicazione, scelgono il proprio volo e inviano le informazioni alla Guardia di Frontiera finlandese.

## **MIKKO VÄISÄNEN- RESPONSABILE PROGETTO DTC – MINISTERO DELL'INTERNO FINLANDIA**

Lo step successivo è il controllo di frontiera dove c'è una telecamera che fotografa il viso del passeggero e confronta la sua immagine con quella contenuta nel chip del passaporto.

## **CHIARA DE LUCA**

In questa fase, il passaporto fisico è ancora presente; quando scomparirà?

## **MIKKO VÄISÄNEN- RESPONSABILE PROGETTO DTC – MINISTERO DELL'INTERNO FINLANDIA**

Ci stiamo lavorando, non so dirti quanti anni. ma questo è l'obiettivo.

## **CHIARA DE LUCA FUORI CAMPO**

Il progetto è finanziato al 95% dalla Commissione Europea che ha stanziato 2,3 milioni di euro divisi tra la Finlandia e la Croazia, che sta sperimentando lo stesso tipo di passaporto...

## **MIKKO VÄISÄNEN- RESPONSABILE PROGETTO DTC – MINISTERO DELL'INTERNO FINLANDIA**

Finora possiamo dire che funziona bene, è molto veloce e sicuro. Dopo la nostra sperimentazione la Commissione Europea presenterà una proposta di legge. Questo è il primo passo per il futuro dei passaporti.

## **SIGFRIDO RANUCCI IN STUDIO**

Non ci resta che fare il tifo per i finlandesi; stanno sperimentando un nuovo modo di approccio per l'identificazione e per il rilascio del passaporto. Poi bisognerà vedere come gestiranno i nostri dati. Noi invece facciamo fatica a gestire non solo i software per gli appuntamenti per il rilascio di un passaporto cartaceo. Il ministero dell'Interno ci fa sapere che, per accorciare le liste, ha incrementato e creato delle apposite task force con personale dedicato e ha organizzato anche turni straordinari.

Mentre l'agenzia della signora che ci ha mostrato il dito è finita sotto indagine della procura di Milano, per "falsa attestazione o dichiarazione a pubblico ufficiale sulla identità o su qualità personali proprie o di altri e di essere i promotori della turbativa della regolarità di un servizio pubblico". Che cosa hanno fatto sostanzialmente? Stavano lì, monitoravano il sito della Polizia di Stato e, come

si liberava un posto, lo occupavano utilizzando lo spid di persone compiacenti, con nomi di fantasia o con nomi anche di altri clienti che si erano rivolti a loro per altri servizi. Hanno utilizzato addirittura il nome dell'inconsapevole Ornella Vanoni. Poi tenevano quel posto occupato fino a quando non si presentava un cliente che richiedeva l'appuntamento per il rinnovo del passaporto. A quel punto gli vendevano il servizio completo. Hanno occupato ben duemila posizioni e per venderlo poi, alla fine chiedevano per il servizio completo, 250 euro passaporto compreso. Hanno accumulato in più di un anno, circa 300 mila euro. Ora ci scrivono che quel sistema non lo adottano più e che comunque non hanno creato una turbativa al servizio per i cittadini; semmai hanno offerto un servizio. Però, insomma, abbiamo visto che ci sono tante agenzie in Italia che utilizzano lo stesso metodo. Comunque il passaporto da noi costa normalmente 116 euro; 42 vanno al poligrafico per il costo fisico del documento e il resto sono praticamente imposte. Costa molto più che in altri Paesi europei; per esempio, in Germania costa 70 euro per gli adulti, 37 per i ragazzi under 24. In Finlandia il passaporto costa 44 euro se lo chiedi attraverso una procedura normale e può arrivare a costare 89 euro se lo chiedi in soli otto giorni, la consegna espressa. Poi in Spagna 30 euro, in Francia dai 17 euro per i minori agli 86 euro per un adulto. In Olanda le tariffe sono di € 77,79 euro.