

## POLIZIA

## Agenti efficienti

Desidero esprimere il mio plauso per il professionale comportamento di due agenti della **Polizia** di Stato cui ho chiesto aiuto. Per motivi di lavoro mi alterno fra Trieste e Milano e pochi giorni fa, la sera tardi, sono rientrato dal capoluogo lombardo. Con mia grande sorpresa mi sono accorto che la chiave della porta blindata non en-

trava nella toppa. Stanco per il viaggio e disperato per l'impossibilità di entrare, ho pensato a un tentativo di scasso e ho chiamato il 113. Due giovani agenti sono intervenuti tempestivamente e, con molta attenzione, hanno ascoltato il mio problema e sono saliti al piano per controllare la serratura. Mi hanno subito tranquillizzato: probabilmente non si trattava di malintenzionati bensì del dispetto di qualcuno che, conoscendo le mie abitudini e approfittando della mia assenza, aveva infilato un chiodo nella serratura. Avrebbero potuto delegare a un fabbro la soluzione del problema e invece con pazienza sono riusciti a sfilare il chiodo e aprire con facilità la porta. Dalla disperazione sono passato all'euforia, avrei voluto abbracciarli ma mi sono trattenuto. Dopo un opportuno controllo dell'interno, risultando tutto a posto, hanno steso un rapporto in cui, considerando le molestie avvenute precedentemente, ho evidenziato anche i miei fondatissimi sospetti su chi avrebbe potuto perpetrare questo sconsiderato gesto, riservandomi di sporgere denuncia. Io sono particolarmente sensibile alle modalità di fornire un buon servizio al cittadino anche perché, proprio in questi giorni, svolgo a Milano l'attività di docente in un seminario dal titolo: «Come gestire il cliente con soddisfazione». E quindi con cognizione di causa che voglio esprimere la mia gratitudine ai due agenti così disponibili, ma anche a tutta la struttura della nostra **Questura**.

**Bernardino de Hassek**

