

«Alla nostra hotline non rispondono solo dottori e professori»

Bio Inspecta dispone di una linea telefonica dedicata in diverse lingue per le aziende annunciate. Chiamano però anche consulenti bio, produttori di mangimi e altri.

Bio Inspecta dispone di una linea diretta per l'agricoltura e di una per la trasformazione e il commercio in tedesco, italiano e francese (le chiamate sono deviate a Bio Inspecta Romandie a Etagnières VD). A Frick AG risponde alle chiamate delle contadine e dei contadini Andrin Pescatore, uno dei quattro collaboratori. È agricoltore diplomato e tecnico agricolo SUP. Presso Bio Inspecta è inoltre responsabile della formazione e del perfezionamento di 90 controllori, certifica aziende e controlla singole aziende speciali come i grandi allevamenti di api. Dalla conversazione traspare la sua passione per l'agricoltura.

I produttori hanno domande talmente impellenti da rendere necessaria una hotline?

Andrin Pescatore: Può capitare. Può darsi che l'indomani ci sia il controllo bio e che la Suisse-Bilanz non sia ancora pronta. O qualcuno sta acquistando all'asta una vacca convenzionale ma non è sicuro di ottenere un'autorizzazione speciale. Molto impellenti quindi (ride).

Vi è una sorta di stagionalità delle domande?

Per un gran numero delle richieste le condizioni meteorologiche sono il fattore decisivo. La mattina guardiamo fuori dalla finestra. Se piove siamo occupati al telefono per otto ore senza interruzione. Se fa bello tutti sono occupati sui campi e il telefono squilla meno. In autunno a chiamare sono soprattutto le aziende in neoconversione mentre verso la fine dell'anno si tratta di domande relative alle fatture perché si sono accumulati i documenti per la contabilità. Da gennaio a marzo / aprile numerose domande concernono le novità

«È una buona sensazione poter essere di aiuto. I colloqui sono molto arricchenti, svolgo con grande piacere questo lavoro.»

Andrin Pescatore, hotline Bio Inspecta

nelle direttive e la preparazione al controllo bio per il quale inviamo per tempo la nostra lista di controllo. In primavera e estate le domande sono sempre molto diverse, variano dalla legittimità di coadiuvanti per l'insilamento alle norme per progetti di costruzione.

Chi telefona?

Le domande sulla tecnica agraria sono poste in genere da uomini, quelle di tipo finanziario o organizzativo piuttosto da donne. Nella generazione anziana è sovente la contadina che sbriga i lavori in ufficio mentre il marito si occupa della stalla. I lavori d'ufficio sono a torto poco considerati. Sono sicuro che molte cose non funzionerebbero se la donna non sbrigasse più i lavori d'ufficio, ad esempio è spesso lei che dispone di tutti i documenti della banca dati sul traffico di animali.

Voi offrite una valutazione gratuita dell'azienda bio.

La vostra hotline pertanto è anche un primo contatto per aziende che intendono passare al biologico?

Succede. Nel mese di agosto va fatta al Cantone la notifica per i pagamenti diretti dell'anno successivo e occorre scegliere un organismo di controllo. Quando i contadini ci interpellano è spesso perché hanno ulteriori domande. Ci si accorge subito se sono ben informati o se potrebbe essere utile una valutazione dell'azienda bio. In tal caso passiamo due ore in azienda e rispondiamo alle domande.

Credevo che le aziende interessate si rivolgessero prima a Bio Suisse.

Anche questo è possibile, è individuale. Chiaramente devono annunciarsi anche a Bio Suisse ma non tutti capiscono subito la differenza tra Bio Suisse e Bio Inspecta. Sovente sentiamo dire «bio viene a fare il controllo». Parlano di «bio» ma intendono «bio a Basilea» o «bio a Frick»?

Susciteranno molte domande le nuove regole sull'uso esclusivo di foraggio Gemma svizzero per ruminanti?

Sicuramente le chiamate giungeranno non appena il foraggio inizierà a scarseggiare. Per esempio: «Se non posso acquistare foraggio in Austria che cosa devo fare?» Sentiremo senza dubbio anche il rimprovero che le regole non valgono nulla ma non entreremo nel merito di questa discussione. Consigliamo ai contadini di informarsi presso i commercianti locali, di collaborare meglio tra aziende e di utilizzare biomondo.ch.

Quanto più le direttive sono precise tanto meglio sapete rispondere. Dall'altra parte sono già molto voluminose.

Penso che per coloro che praticano l'agricoltura bio per profonda convinzione molte scelte sono autoevidenti: «Naturalmente utilizzo paglia bio, la mia è un'azienda biologica.» E poi vi sono aziende che sfruttano tutte le possibilità fino al limite.

Fintanto che tutte le direttive sono adempite è legittimo. Ma se si cercano scappatoie le direttive le dovranno a loro volta eliminare.

Esatto, è questa la difficoltà. Perciò per ogni situazione possibile occorrono direttive dettagliate e ciò le rende così complesse.

Come gestite le domande poste di frequente affinché la consulenza bio e la comunicazione ne tengano conto?

Le trasmettiamo soprattutto a Bio Suisse che definisce le direttive. Anche nelle nostre newsletter attiriamo l'attenzione sulle novità o ricordiamo determinate prescrizioni, la scorsa primavera per esempio in merito alla prassi di autorizzazione relativa all'acquisto di animali convenzionali che è stata inasprita già all'inizio del 2020. All'inizio abbiamo ricevuto una valanga di domande di, da 10 a 15 al giorno che per la maggior parte non potevano essere accolte. La mancata concessione dell'autorizzazione ha provocato grande incomprensione e ulteriori richieste. Dopo il messaggio la situazione si è calmata.

Potrebbe spiegare che cosa non può essere autorizzato?

Fino alla fine del 2019 valeva un limite del 10 per cento per animali convenzionali che non hanno partorito. Su dieci vacche era possibile acquistare un bovino convenzionale all'anno. Dal 2020 non è più permesso ed è necessaria un'autorizzazione speciale che può essere rilasciata solo se su biomondo.ch non vi è un'offerta e se determinate condizioni sono soddisfatte. Deve per esempio trattarsi di una razza di nicchia come la Grigia retica che fra l'altro è la mia razza preferita (ride).

Perché è così grande l'interesse per animali convenzionali?

Mancano gli animali bio. Il mercato bio non ha potuto svilupparsi a causa della regola del 10 per cento di animali convenzionali.

Le aziende non vogliono colmare subito la lacuna del mercato?

Sì, certamente, mi è anche capitato un caso alla hotline. Durante un colloquio mi sono reso conto che l'interlocutore stava riflettendo e ad un tratto era nato un modello imprenditoriale: «Servono posti di allevamento per bovini bio? Potrebbe essere un nuovo ramo aziendale per noi.» O in seguito alla mia risposta che in Svizzera non sono ottenibili pulcini di tacchino bio la persona al telefono ha deciso di pensarci e così nel Toggenburgo è nato il primo allevamento di tacchini bio in Svizzera. Sono casi che fanno immensamente piacere.

Volevo appunto chiedere se vi sono momenti positivi al telefono, si tratta di questi?



Andrin Pescatore durante una pausa dalla hotline. Foto: mad

Sì, ho solo dato una risposta ma nel contempo ho messo in moto qualche cosa. Sono momenti nei quali puoi davvero essere di aiuto. Comunque coloro che chiamano di solito sono riconoscenti, sovente mi dicono di avere un problema enorme senza via d'uscita e quando poi passo per passo spiego come procedere percepisco dalla voce che si stanno rilassando. È una bella sensazione poter essere di aiuto. Il mio cuore batte per l'agricoltura e le conversazioni sono assai arricchenti. Svolgo molto volentieri questo lavoro.

Quali sono i momenti difficili?

Quando c'è dietro una storia personale. Quando muore il capoziaia e la moglie telefona dicendo di non sapere che fare. In questi casi il responsabile regionale si offre di andarci di persona.

Che fare se una richiesta fa presumere che vi siano problemi o irregolarità nell'azienda?

Esistono anche questi casi. Cerco allora di affrontare direttamente l'argomento e consiglio di mettersi in contatto con i servizi di consulenza competenti. Fornisco subito il numero di telefono o invio una e-mail con gli indirizzi rilevanti. Cerco di rendere più facile possibile la richiesta d'aiuto ma è l'azienda che rimane responsabile. Possiamo solo dare informazioni, non possiamo fornire un'ampia consulenza. Durante il periodo di confinamento abbiamo percepito l'esigenza degli interlocutori di parlare.

Vorrebbe esprimere qualche desiderio a chi chiama?

Per me è importante che chi chiama sappia che qui al telefono non vi sono dottori e professori che non hanno mai tenuto in mano una forca. Siamo tutti agricoltori diplomati tuttora o non più professionalmente attivi con tanta esperienza pratica in agricoltura biologica e non ci occupiamo di politica. La nuova prescrizione di Bio Suisse secondo la quale è possibile tagliare la coda agli agnelli solo con un certificato del veterinario per esempio ha suscitato una grande irritazione e ce ne siamo anche accorti al telefono. Noi però siamo un organismo di controllo assolutamente indipendente e non siamo responsabili della politica, né di quella dell'associazione né di quella relativa alle iniziative agricole dell'estate scorsa.

Voi che rispondete alla «linea diretta» siete competenti per quanto riguarda le direttive ma non per le discussioni che suscitano.

Esatto. Non facciamo parte né di Bio Suisse né di Demeter, chi ci chiama invece sì. Come membri di queste associazioni di produttori possono e devono contribuire attivamente con le loro opinioni.

Quali sono le sue aspettative relative alla hotline?

Apprezzo molto quando ho bisogno di un'informazione se al telefono non mi passano da un ufficio all'altro ma posso formulare la mia richiesta e ricevere entro breve una risposta sicura. Anche noi vogliamo offrire questo servizio. Riceviamo le domande, sappiamo subito le risposte o le chiariamo e rispondiamo entro le 24 ore. Telefonarci deve essere semplice, efficiente e piacevole.

Intervista: Stephanie Fuchs

Questa è la versione integrale dell'intervista su Bioattualità 1 | 22.