

Romagna

Hera: il monopolio è sempre un male

di Giorgio Zanniboni

Anche a Bologna si discute delle "bollette pazze" di Hera e l'azienda ha dovuto riconoscere che nel 2005 sono state 18.000 nella Provincia, 240.000 se si considera anche la Romagna, ben 359.000 dal 2004. Naturalmente il monopolio minimizza la dimensione del disservizio, dà la colpa al sistema informatico e afferma che, comunque, gli utenti non subiranno costi aggiuntivi e tutto presto andrà a posto. Ecco, più ancora del problema è la risposta che impressiona: un mix di ipocrisia e arroganza a difesa di un operato assai poco giustificabile, con l'aggravante di considerare gli utilizzatori dei servizi locali incapaci di distinguere tra questioni tecnico-amministrative e aspetti propriamente politici.

Riguardo la mole delle fatture sbagliate è puerile ricorrere alle percentuali quando si dovrebbe almeno capire cosa comporta per famiglie e imprese ricevere 359.000 comunicazioni inesatte, quindi dover iniziare una lunga e pericolosa trafila per ottenere un chiarimento che spesso non è convincente.

I costi non sono solo quelli da pagare per le bollette perchè il semplice buon senso dovrebbe fare capire agli amministratori e ai dirigenti di Hera - e ai Sindaci dei Comuni azionisti - cosa comporta perdere ore al telefono in attesa di risposte esaurienti degli addetti al call center o mezza giornata in fila agli sportelli.

Ma poi come si può giustificare il caos del centro di fatturazione quando la Holding è nata nel 2002, dopo due anni di lavoro preparatorio e sulla base di sistemi aziendali che funzionavano?

Con tutta evidenza è stata sbagliata la riorganizzazione ma nessuno lo vuole ammettere, dirigenti e amministratori sono ancora al loro posto e gli azionisti non intervergono, diversamente da una impresa privata non monopolista che avrebbe cacciato i responsabili di un disastroso rapporto con i clienti.

E non si tratta solo di numeri inesatti, di calcoli indecifrabili, di importi notevolissimi da pagare! Spesso si riscontrano ritardi abissali nell'emettere le fatture, con la conseguenza che poi i costi salgono alle stelle; mentre le letture

dei contatori hanno una frequenza inferiore a quella indicata dalla legge, così si va avanti con le stime dei consumi che portano ad accreditare costi diversi da quelli dovuti.

C'è poi l'aspetto politicamente più significativo: malgrado le ripetute promesse di informazione trasparente nelle fatture non viene data una spiegazione, a volte neppure succinta, ne delle ragioni che inducono a incrementare le tariffe o addirittura a imporre nuovi balzelli (ad esempio, la "quota clienti disagiati") né dei motivi che portano ad articolare i conteggi in modo inusuale, per non dire cervelotico.

Questo è molto grave e da il senso del rapporto mortificante che una azienda che gestisce i servizi in regime di monopolio - almeno per acqua e rifiuti - ritiene di stabilire con i propri clienti, che in realtà sono rimasti semplici utenti trattati come sudditi.

Quando poi qualcuno, come il sottoscritto, esprime pubblicamente precise e motivate critiche a Hera in base alla lettura di fatture inequivocabili ecco l'arroganza della risposta: "Si tratta di informazioni inesatte e fuorvianti, poichè il confronto... è stato fatto su fasce di consumo differenti".

Niente affatto, nel caso avevo chiarito che nella bolletta del servizio idrico che mi era stata consegnata da un utente non era presente la fascia agevolata e dunque confermo l'aumento dell'11,90% tra il 2004 e il 2005 per tutte le utenze domestiche dello stesso tipo, che a Forlì sono varie migliaia.

Mentre rifacendo lo stesso conteggio dell'Ufficio stampa di Hera, con le tariffe verificate al call center dell'azienda, l'incremento è superiore di quasi quattro volte a quanto asserito e sono pronto a dimostrarlo.

Insomma, gira e rigira si arriva sempre alla riscoperta dell'om-