

La tortura delle bollette in Italia

L'

Massimo Teodori

italiano è forse un sudento indifeso delle grandi aziende del telefono, del gas e dell'elettricità? A me pare che ci sia del vero nell'affermazione, dato che ci troviamo un po' tutti in una condizione di moderna soggezione di fronte ai monopoli Telecom, Enel, Italgas e alle altre aziende locali che distribuiscono servizi essenziali di «pubblica utilità». Se parlo di sudditanza del cittadino di fronte ai monopoli di servizi essenziali, non mi riferisco tanto all'impossibilità di influire sulle grandi scelte strategiche quanto al rapporto obbligato dell'utente con i gruppi aziendali che si comportano come in un regime autocratico in cui non si deve rendere conto a nessuno.

Negli ultimi tempi si sono squarciati alcuni veli sulla misura della sgangheratezza e dell'arroganza nei rapporti con il cittadino-utente dei cosiddetti «servizi pubblici». Siamo stati ammorbati dallo slogan cervellotico «fissa il prefisso» della Telecom dal costo di 40 miliardi e ora apprendiamo che si è trattato di una beffa perché fino a dicembre per le telefonate urbane vige il doppio sistema. Il telefono «fido» di città è stato una truffa per i centomila che vi hanno creduto; il cablaggio delle città dal costo di migliaia di miliardi è stato ignominiosamente (...)

(...) abbandonato. Sul fronte energetico, il presidente dell'autorità, Pippo Ranci, ha affermato che gas ed elettricità sono troppo cari, che vi sono marcate differenze territoriali, e che i servizi sono inaffidabili trattandosi di imprese pubbliche in posizione dominante. Pezzo a pezzo, dunque, tra molte reticenze, stanno emergendo verità che conoscevamo sulla nostra pelle: che in Italia si pagano telefono, elettricità e gas più che altrove, che i servizi sono pessimi e che il cittadino non si può difendere sia dagli attentati al portafoglio con le tariffe esose, sia dalle angherie che lo pongono in balia di burocrazie spesso ottuse e arroganti che sembrano avere per hobby quello di far perdere tempo.

Così, non mi pare esagerato affermare che la condizione in cui si trova l'italiano di fronte a Telecom, Enel, Italgas sarebbe insopportabile in qualsiasi Paese civile. Personalmente, da utente che vive a Roma, ho una pessima esperienza. La Telecom mi ha addebitato due

volte lo stesso impianto; mi ha costretto a pagare un deposito di 200mila lire nonostante si trattasse del trasferimento di una vecchia utenza e mi servissi della domiciliazione bancaria; e mi ha sottoposto a una serie continua di guasti senza curarsi minimamente di informare. L'Acea (Azienda romana di elettricità e acqua) ha preteso che andassi più volte di persona nei suoi uffici per fare una domanda di spostamento di un contatore all'interno dell'appartamento e, dopo un mese di defatiganti trattative, ha eseguito il lavoro lasciando pericolosamente i fili della corrente scoperti. Con l'Italgas non sono riuscito a ottenere l'eliminazione di un vecchio contatore.

Potrei raccontare tante altre storie di una persona che pure sa farsi valere, ma non voglio annoiare il lettore con il resoconto delle telefonate senza risposta, dello spreco di tempo e di energie a cui si è costretti e con la sensazione che gli addetti farebbero il loro dovere solo se si accettasse di pagare pedaggi. Sono però certo che non c'è italiano che non abbia subito le consuete piccole rapine delle voci tariffarie incomprensibili e le gratuite vessazioni burocratiche che portano via tempo e pazienza, producono arrabbiate e rendono i nostri servizi i più inefficienti e costosi d'Europa.

Il punto è che finora i telefoni, l'energia elettrica e il gas sono stati gestiti in regime di monopolio più o meno pubblico senza alcuna possibilità di scelta; e che gli amministratori sono stati per lo più nominati con criteri partitici per garantire - all'Enel non meno che all'Eni, alle Ffss e alle Autostrade - il riformamento tangenzioso dei partiti. Mi chiedo se oggi le cose vadano effettivamente in maniera diversa. Certo, alla testa dell'Enel c'è Franco Tatò che ha fama di manager rigoroso ed efficiente ma c'è da domandarsi se saprà e vorrà occuparsi, oltre che di strategie industriali a

largo raggio, anche di rendere più civile il rapporto tra utenti e azienda, e se altrettanto saprà fare il presidente Chicco Testa spostato dall'Acea alla presidenza dell'Enel per meriti ulivesci, così come Massimo Sarmi che pare sia stato nominato consigliere delegato della Telecom su indicazione dei Popolari.

Che fare? Alcune ricette riguardano la rottura dei monopoli, la privatizzazione senza ulteriori finanziamenti pubblici, l'introduzione della logica del mercato e della concorrenza, e la dotazione agli utenti del diritto di un corretto ed efficiente servizio senza dover ricorrere a benevole concessioni, e l'organizzazione della rivolta dei cittadini con

un movimento degli utenti e dei consumatori. Ma è soprattutto indispensabile che si cominci da qualche parte a far comprendere, anche con la frusta, alle burocrazie dei servizi pubblici che l'epoca dei regimi assoluti con i sudditi silenziosi è finita da qualche secolo, anche nel rapporto tra utente ed enti erogatori di beni essenziali come il telefono, la luce e il gas.

" IL GIORNALE "

21 GIUGNO 1998

1° pagina