

privatizzare – mettere in concorrenza

☒ Questo post avrà qualche difficoltà ma spero di farcela: l'ADSL è fuori uso e dunque, con il tablet fuori dalla finestra, mi faccio un router provvisorio, poi mi collego a WordPress, poi mi collego a Facebook e spero che tutto vada bene.

Mi sto pian piano convertendo ad una linea di *liberismo assoluto* per quanto riguarda la gestione dei servizi pubblici e la conversione si basa su dati di esperienza.

Ve li racconto.

Una premessa: lo so che le liberalizzazioni ci sono state, ma sono finte perché i grandi enti hanno conservato la proprietà della rete, oppure grazie a tutele politiche operano in regime di monopolio e dunque non c'è quel pane della dinamicità che si chiama concorrenza. In molte zone d'Italia se scegli un altro gestore el telefono e poi c'è un guasto finisci per parlare con uno (il tuo fornitore fittizio) che a sua volta parlerà con Enel o Telecom e ci guadagni solo un passaggio burocratico in più e un allungamento dei tempi di intervento.

Parto con Telecom: da settembre ad oggi sulla linea di casa abbiamo avuto sei episodi di blackout e tre di essi hanno avuto tempi di risoluzione dell'ordine di dieci e più giorni. Ieri mentre attendevamo l'ennesima riparazione ritardata ci siamo detti: *vedrai che arriva il temporale e c'è da sperare che non riparino in tempo il guasto vecchio così non dovremo fare un'altra segnalazione.*

Così è stato: è arrivato il temporale e ora risulta fuori uso tutta la centrale di Iesa. Questa volta il nostro guasto (che risale a più di una settimana fa) è avvenuto all'improvviso

(giornata di sole senza cause climatiche apparenti). Mi ha detto il 187 che, secondo la ditta intervenuta, c'era una interruzione del doppino e un corto circuito in centrale. Chissà se era così, ma dopo il loro intervento di ieri è andata fuori uso anche l'ADSL che sta su un cavo diverso. In compenso l'altro ieri alle 4 di mattina è suonato il telefono che ha fatto un paio di squilli (ma non c'era il doppino rotto?).

In occasione di un guasto a settembre ci hanno detto che qualcuno, in centrale, aveva collegato la nostra linea a quella dell'Ufficio Postale.

Ogni volta che chiamo il 187 faccio presenti alle cortesi signorine del call center che questa inflazione di guasti può solo significare incompetenza di chi interviene e forse malafede (di solito ditte esterne che lavorano su chiamata) ma oltre a un po' di solidarietà non ci si guadagna nulla.

Ho chiesto a chi potevo inoltrare una protesta interagendo con qualcuno che mi ascoltasse e fosse in grado di intervenire invece l'unica possibilità è quella di *mandare un fax*, sì sì un fax non una mail in posta certificata, un fax (la macchina micidiale di cui sono innamorati i pubblici servizi che ti dicono anche che è più comodo). E infatti, come è noto, in tutte le famiglie c'è un fax.

E veniamo all'acquedotto del Fiora che gestisce il servizio idrico per le province di Siena e Grosseto (il più grosso della Toscana). Anche qui lo sbarramento è assoluto: c'è un call center che prende nota e poi aspetta. Terminati i lavori per ospitare il contatore, una settimana fa ho inviato la documentazione via mail e via fax (*meglio usare il fax perché così le cose le vediamo subito*).

Nel frattempo ho fatto realizzare in proprio l'impianto dalla strada al II piano e siamo in attesa che ci dicano quando verranno a mettere il contatore (30 cm di tubo in una canalina

già realizzata e la messa in opera del contatore. Ho chiamato ieri mattina (dopo una settimana) e le signorine mi hanno detto che la pratica era ferma per mancanza della documentazione. Hanno preso nota del fatto che, in realtà, era in loro possesso da una settimana e mi hanno detto che sarei stato ricontatto in giornata.

Visto il mancato riscontro li ho richiamati nel tardo pomeriggio per far presente che mi serviva solo che fissassero un appuntamento perché per questo fine settimana ho appuntamento con il mio idraulico per i lavori definitivi di allacciamento al contatore e all'impianto dicasa, ma non c'è stato verso; devo attendere.

Oggi a fine mattinata ho richiamato e mi hanno detto che ora, dopo la segnalazione di ieri, la mia documentazione risulta effettivamente ricevuta ma che devo pazientare e aspettare che mi chiamino loro; d'altra parte la carta dei servizi prevede che abbiano tempo 30 (trenta giorni !!!) per intervenire.

Anche in questo caso non ci sono vie d'uscita, ho cercato uno straccio di URP, un elenco di telefoni degli uffici con dei nomi di responsabili a cui rivolgersi, non c'è nulla. In compenso si sono già presi 250 euro per le spese di istruttoria cui seguiranno le spese di posa del contatore (da definire).

Enel, per la sua parte, si è preso più di 500 euro e anche in questo caso tutte le opere (compresa la ricerca della particolare scatola che volevano per il contatore) sono state a mio carico (l'ho trovata dal quarto e ultimo grossista di materiale elettrico di Siena).

Nel caso di Enel (che ha un call center efficiente) c'è una bella disavventura da raccontare. Poiché non volevo *rottture di scatole* sono andato di persona a fare il contratto presso un punto *Pronto Enel* dove vedi quello con cui parli.

Oltre alla richiesta mi sono portato anche tutti i dati

bancari per poter attivare il pagamento tramite banca. Mi hanno fatto firmare per il RID e, quando qualche giorno fa ho ricevuto via posta la proposta di contratto, del RID non c'era traccia. Ho chiamato il call center e una gentile signorina mi ha inviato il modulo via mail nel giro di poche ore con la indicazione di rispedire il tutto via posta insieme alla versione cartacea del contratto (ma perché ero andato al punto Enel?).

Per sintetizzare: sono dei baracconi parapubblici che gestiscono in regime di monopolio dei servizi pubblici essenziali e che, nei confronti dell'utenza, si comportano come dei nobili medioevali. Mancano i canali di comunicazione, hanno regole per la fornitura del servizio da Unione Sovietica, al più si limitano (come fa Telecom) alla rifusione del puro danno materiale e non si preoccupano della sostanza (se in 60 giorni ti manca il telefono per 30, forse c'è un problema).

Chiudo con una ciliegina tipicamente toscana: qualche mese fa la *regione di sinistra* ha chiamato l'intera cittadinanza a votare per gli organismi dirigenti dei diversi carrozzoni (che credo si chiamino AT0).

Non ha votato quasi nessuno, ma questa sì che è vera democrazia. Forse è per via di questa democrazia che, anche ora che è cambiato (da Siena Ambiente a 6 Toscana) il gestore della raccolta rifiuti, continuiamo a non avere il cassonetto per la differenziata perchè non conviene venire sino a Solaia per 4 gatti (per non parlare dei rifiuti ingombranti per i quali la raccolta avviene una volta al mese su appuntamento e tra un mese e l'altro, grazie alla inciviltà di alcuni, si ha la discarica selvaggia).

Da Dirigente Scolastico ho sempre prestato grande attenzione ai problemi della comunicazione bidirezionale tra la scuola e ciò che la circonda e ne dà il senso (studenti, famiglie, associazioni imprenditoriali e sindacali, enti locali):

coinvolgimento, occasioni particolari di incontro in primis con i delegati, alternanza scuola lavoro, cura e apertura del sito, facilitazione della comunicazione e dell'accesso.

Alla luce di quel che vedo, della esperienza della sanità, credo che si debba fare di più e che la soluzione stia nella concorrenza entro un unico sistema pubblico di ciò che è statale o parastatale con il privato vero in modo che il sistema migliori in qualità, dinamismo e trasparenza.,