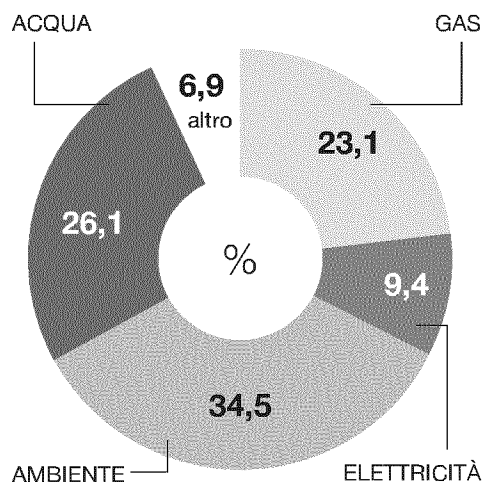


Due studi misurano il grado di soddisfazione dei clienti rispetto ai servizi erogati

Hera promossa nei sondaggi ma le perdite acqua sono al 25%

Posizione di mercato



Fonte: gruppo Hera - 2007

centimetri.it

Il mercato

Nella tabella sopra: la posizione di mercato per ogni segmento di attività del gruppo Hera. Nella tabella in alto: l'andamento della continuità nell'erogazione di energia elettrica da parte dei principali gestori

nazionale considerando che è passato da 47 a 33 minuti. Evidentemente, la grave sciagura di San Benedetto del Querceto ha impresso un impulso ai controlli. Le aziende di Torino, Brescia e Milano fanno peggio. Anche per ciò che riguarda la fornitura di energia elettrica il piazzamento di Hera è da podio. Dopo Brescia, a Bologna ogni cittadino resta solo 12,8 minuti al buio in un anno, migliorando del 48,4% rispetto al 2001 in cui i minuti di black-out erano 21. Infine il «call center». Quello di Hera è il più efficiente con solo il 46% di chiamate abbandonate e un tempo di attesa di appena 5,8 secondi. «I sondaggi confermano che siamo ai vertici rispetto ai nostri concorrenti sia nei servizi che negli investimenti» spiega l'amministratore delegato Hera Maurizio Chiarini (nella foto).

Potenziati i controlli delle linee ad alta pressione del gas. Le ispezioni sono passate dal 30 al 55%. Il tempo di durata media per intervento da 47 è stato abbassato a 33 minuti

VALERIO VARESÌ

DUE sondaggi promuovono Hera. Per servizi e soddisfazione dei clienti, l'azienda bolognese è ai vertici in Italia. Il primo esame, riguardante, appunto, i servizi, è stato fatto da Mediobanca su incarico della fondazione Civicum. Il secondo (di cui riferiamo a lato) dalla società milanese «Cfi&gpf» su incarico della stessa Hera e aveva lo scopo di valutare il gradimento degli utenti. Il primo parametro preso in considerazione dalla valutazione di Mediobanca è quello relativo alla rete idrica. Hera ha l'estensione di tubi più lunga d'Italia con 26200 chilometri e il primato anche dell'estensione fognaria. Le perdite complessive sono attestate al 24,7% della quantità totale di acqua immessa, ma solo il 16,7% è

rappresentato da reali fuoriuscite dalla rete stessa. Il restante 8% è imputabile a perdite gestionali (la tolleranza dei contatori, per esempio), non acqua vera e propria ma divergenze nei conteggi tra erogato e consumi. Il dato di Hera è in assoluto tra i più bassi d'Italia. Fanno meglio solo Cap Milano, Mediteraneo acque di Genova e Arin Napoli, ma con una lunghezza della rete che è molto più limitata. Inoltre, la pressione di questi acquedotti è attestata intorno alle due atmosfere contro le otto di Bologna.

Hera sventa anche per ciò che concerne i controlli sulle linee ad alta pressione del gas. È l'unica azienda ad aver incrementato le ispezioni tra il 2002 e il 2007 passando dal 30% al 54,4%. Non solo. Il tempo di durata media di ogni intervento è il più basso a livello

