

# Hera nel tritacarne degli studiosi

*Una ricerca mette il dito sulla piaga: bollette, allacci e manutenzione*

RIMINI - Stavolta Hera non potrà dire che è La Voce ad avercela con lei. L'autorevole Mediobanca ha, infatti, realizzato uno studio per l'altrettanto autorevole Fondazione Civicum sulle aziende controllate dai Comuni. Hera è stata bocciata in bollette, allacci e lavori di manutenzione. Insomma quanto basta per aprire un'attenta riflessione sui servizi che la multiservice pagata dai cittadini offre.

Studio Mediobanca per la Fondazione Civicum sui servizi delle principali controllate comunali

## Tre cartellini rossi sventolati a Hera

*Bollette, tempi di allaccio e lavori di manutenzione*

RIMINI - Quali sono i costi e i livelli di qualità ed efficienza delle aziende a controllo comunale che erogano i servizi pubblici? Domanda dalle cento pistole quella che l'ufficio studi di Mediobanca ha messo alla base dell'ultima edizione della sua ricerca condotta per conto della Fondazione Civicum per capire costi, qualità ed efficienza dei servizi delle principali controllate comunali. Lo studio (riferito al 2007) si occupa di servizi idrici, aeroportuali, igiene urbana, produzione e distribuzione di energia elettrica e gas, per finire col trasporto pubblico locale, e prende in esame anche l'attività di Hera. C'è un primo dato generale che deve far riflettere: in base ai dati comunicati dalle "controllate", è praticamente impossibile estrarre una valutazione sulla soddisfazione dei clienti per i servizi prestati. Un paradosso clamoroso perché so-

no i clienti-cittadini i fruitori dei servizi pubblici, peraltro svolti in regime di monopolio. "Gli indicatori di customer satisfaction, spesso forniti dalle società, non sono stati considerati in questo studio poiché essi sono costruiti per indagini commissionate dagli stessi operatori", si legge nello studio di Mediobanca. E quindi sono viziati di partigianeria. Tanto che la Fondazione Civicum auspica l'istituzione di authority di settore per fare chiarezza. Nei servizi di igiene urbana, ad esempio, "il controllo del livello qualitativo del grado di spazzamento, quasi mai è demandato a soggetti non pagati dalla società stessa". E quindi è notevolmente falsato.

Veniamo ai costi. Hera si fa notare per le bollette più salate per il servizio di acquedotto ma anche perché ha sostenuto i maggiori investimenti sulla rete dal

2003 al 2007. Va male anche per un altro indicatore, quello relativo alla differenza tra acqua immessa in rete ed acqua fatturata: se la MM di Milano (Metropolitana milanese spa, che dal 2003 gestisce anche il servizio idrico integrato del capoluogo lombardo) ha il minore tasso di perdite, pari al 10,3%, Hera è al 24,7%.

Passando alla continuità di erogazione della pubblica illuminazione, Hera (che gestisce complessivamente oltre 319mila punti luce) si comporta bene per i tempi di durata media di ciascuna interruzione senza preavviso (15,3 minuti, uno dei valori più bassi). Ma se si analizzano i tempi medi di attivazione della fornitura (pari a 2,6 giorni) Hera ha "performance insoddisfacenti" con 3,9 giorni. Per la fornitura del gas le cose non migliorano. Il tempo medio di allaccio nel 2007

è di 5,5 giorni ed Hera ottiene la maglia nera: l'attivazione più tempestiva è quella della società Asm Brescia (2,6 giorni), "quella più lunga è di Hera con quasi nove giorni" e va male anche la disattivazione: rispetto a una media di 3,2 giorni, il parametro di Hera è il meno positivo, 3,8 giorni.

Nel settore degli acquedotti il gruppo Hera copre oltre 180 comuni, si avvale di 27 impianti principali di potabilizzazione, 829 impianti di depurazione, di una rete idrica di oltre 26 mila km e di una rete fognaria che si estende per circa 12.300 km. Ma per le tariffe sono dolori. Nel 2007 fra le tariffe più elevate ci sono state

quelle di Hera (il massimo è stato praticato dall'Acquedotto Pugliese). Costi di allacciamento altissimi applicati da Hera e pure perdite riconducibili a carenze strutturali (perdite fisiche), cioè la multiutility riceve il cartellino rosso per i lavori di controllo e manutenzione delle reti.

**Claudio Monti**