



Unione dei Settori
Economici di Bolzano

Via di Mezzo ai Piani 5
I-39100 Bolzano

info@useb.it

Tel./fax + 39 0471 982886
Cell. 333 8230948

Bolzano, 8 luglio 2009.

Rapporto ente erogatore e fruitore, l'Useb segnala alcuni casi di bassa imprenditorialità. Poste italiane e Azienda Energetica i due casi più segnalati di imprese a partecipazione pubblica che creano disagi all'utenza.

Il presidente dell'Useb, il dottor Marco Carlini, riporta lo scontento espresso da diversi operatori economici, per recenti episodi di disservizi causati da procedure degli enti sopraccitati.

Un esempio è stata la recente chiusura forzata di diversi esercizi commerciali a Merano per la sospensione dell'erogazione della corrente elettrica. "Fermo restando che i lavori sono necessari - spiega Carlini - è comunque sensato e auspicabile arrivare a una concertazione tempestiva con gli utenti interessati in modo da non danneggiarli nell'esercizio della loro professione. Secondo quanto ci è stato comunicato, il preavviso d'inizio dei lavori, dal venerdì per il lunedì successivo, è stato talmente esiguo da costringere diversi operatori economici a sospendere la loro attività, vedendosi impossibilitati a comunicare telefonicamente o in via telematica con i clienti. Essi hanno però dovuto far fronte ai costi di personale e hanno subito un mancato guadagno. Questi disagi e il relativo danno economico e d'immagine - ammonisce Carlini - dovrebbero essere tenuti in maggior considerazione da Azienda Energetica in fase di programmazione dei lavori. Si potrebbero prevedere dei tempi più lunghi di preavviso o lo svolgimento delle operazioni sulla rete in orari diversi da quelli di apertura degli esercizi interessati. Comunque, - suggerisce Carlini - un miglioramento della comunicazione tra erogatore e cliente potrebbe portare a soluzioni condivise e adeguate per entrambe le parti."

Le rimostranze degli imprenditori riguardano anche il servizio di Poste Italiane, soprattutto in merito a due casi recentemente segnalati all'Useb. Il primo riguarda l'imposizione dell'acquisto, a partire da una richiesta che superi la decina, dei cedolini per la compilazione dei dati da apporre sulle raccomandate. "Siamo dell'avviso che il prezzo della raccomandata dovrebbe includere quello dei coupon per la compilazione dei dati anche in un'ottica di risparmio di tempo. I continui cambi procedurali e l'inserimento di sempre nuovi balzelli, anche se motivati, inficiano la serenità con cui il cliente economico si accosta a questo servizio. I ritardi, dovuti in parte anche a questi cambiamenti continui, sfociano spesso in una perdita economica per l'utente." Emblematica è stata poi la tassativa imposizione da parte di Poste Italiane, sempre secondo segnalazioni di operatori del Burgraviato, di spostare tutte le caselle postali, normalmente ubicate all'interno dell'entrata dei condomini, nella parte esterna degli edifici pena la sospensione del servizio per le case non in regola. Le spese per l'installazione delle nuove cassette sono state affrontate integralmente dai condomini. "Anche in questo caso - interviene Carlini - è comprensibile e lodevole che sia introdotta una semplificazione procedurale per il recapito della posta. La modalità, però, non va sicuramente incontro al cliente, a cui è imposto di affrontare i lavori, di accollarsene tutte le spese con la paventata possibilità di non ricevere il servizio se la casa non risultasse in regola."

"La mancanza di concorrenza in alcuni settori, come quelli sopraccitati - riassume Carlini - rappresenta forse un incentivo in più ad assumere un atteggiamento impositivo e poco elastico nei confronti dei propri utenti."

Il Presidente dell'Useb, portavoce delle istanze degli imprenditori altoatesini, indica quindi anche nella liberalizzazione e nella maggior concorrenza una delle vie per offrire agli utenti economici un trattamento adeguato e rispettoso del loro lavoro.

Il Segretario

Dr. Cristina Bonvicini Dotti

Il Presidente

Dr. Marco Carlini