

15 settembre 2008 0:00

L'OCCHIO DEL PADRONE INGRASSA IL BUE . E (FORSE) DIMINUISCE LA BOLLETTA.

di Annapaola Laldi

In tempi di vacche magre, quali stiamo vivendo, posso comprendere benissimo che qualcuno non capisca immediatamente il significato del detto: "**L'occhio del padrone ingrassa il bue**"... Scherzi a parte, per capirlo anche ora basta sostituire il termine "bue" con "trattore", "autotreno", o piu' semplicemente "automobile", senza, e' ovvio, disdegnare le motociclette e le biciclette, insomma, ogni mezzo di trasporto (e/o di lavoro) che ha bisogno di essere tenuto in perfetta efficienza per svolgere bene la sua parte. Ma, appunto, suggerisce il vecchio adagio, chi ha l'interesse a mantenere il mezzo in perfetta efficienza, avendo occhio per i minimi segni di disagio o di cedimento del mezzo? Non certo una persona prezzolata, che puo' anche svolgere stancamente e ottusamente il suo lavoro, ma solo ed esclusivamente il proprietario che di quel mezzo ha davvero bisogno e vi ha investito sopra un certo capitale che deve almeno rientrare.

Ma **questo detto**, in ultima analisi, **puo' essere utilmente applicato** anche in un modo piu' ampio, cioe' **in ogni campo in cui si renda necessario un controllo attento della gestione delle nostre risorse**.

E' questo, per esempio, il caso dei consumi nelle utenze domestiche e personali (acqua, gas, luce, telefonia e quant'altro), di cui troppo spesso ci ricordiamo solo quando arrivano bollette esorbitanti, o ci sparisce d'un sol colpo il credito che pensavamo di avere ancora in abbondanza, che so, sulla scheda del cellulare, scoprendo con piu' o meno grande raccapriccio che siamo andati sotto di una bella cifra...

Dal telefono ...

Personalmente, come ho gia' riferito in una mia noterella del 1.10.2006 (clicca qui http://avvertenze.aduc.it/lapulce/bollette+ovvero+quando+diffidenza+necessaria_10716.php), cerco di seguire l'andamento della situazione, il che, in questi ultimi tempi, mi ha portato a rendermi conto, per esempio, che, nella mia economia, **due gestori telefonici erano diventati di troppo**. E cosi', nella noia del pomeriggio di ferragosto, **ho tagliato la testa al toro** (tanto per rimanere in sintonia col bue di cui sopra) e ho disdetto il secondo gestore che, conti alla mano, ormai mi costava quanto, se non piu', di Telecom. Devo precisare che, da quando, nell'ottobre 2000, feci il contratto col secondo gestore, non ho mai voluto sganciarmi da Telecom, perche' ritengo che, nel caso di un reale guasto sulla linea, solo questa compagnia possa intervenire come si deve. Ho quindi declinato sempre fermamente le offerte del secondo gestore di passare a prezzi stracciati esclusivamente ad esso, spengendo l'entusiasmo delle grida di giubilo che mi arrivavano dal call center: "Signora, ho il piacere di darLe una bella notizia: da oggi Le e' possibile disdire del tutto Telecom ...". Anzi, devo dire che questa reiterata insistenza, ha contribuito ad accelerare la mia decisione di lasciarlo del tutto. Ma i motivi concreti, economici, gia' li avevo presenti. In primo luogo, la delusione, dopo appena due o tre mesi, di vedere **inserito lo scatto alla risposta**, la cui assenza era stata una delle molle dell'adesione al secondo gestore, e poi, specialmente dal 2007, l'aumento delle tariffe che, nel mio non vasto traffico telefonico, hanno raggiunto o superato quelle normali di Telecom. La quale, osservando bene la sua bolletta, ha un **piccolo asso nella manica**, che non avevo preso nella giusta considerazione: fornisce infatti gratuitamente mezz'ora di traffico interurbano e un'ora di traffico locale. Quando me ne sono resa conto, ho voluto provare, facendo alcune telefonate col 1033, e, nel lungo periodo (circa un anno) ho visto che **per me** era una soluzione buona.

Premesso che, per fortuna, **non ho mai subito prepotenze** da nessuno dei due gestori (salvo un tentativo di Telecom di appiopparmi un servizio non richiesto fra il 1991 e il 1992, prontamente rintuzzato e non piu' replicato), devo dire che **anche il distacco dal secondo gestore e' stato del tutto indolore**. Avevo telefonato, il 15 agosto, per conoscere la prassi della disdetta e, superata la resistenza della signora all'altro capo del filo che chiaramente -e dal suo punto di vista anche giustamente- voleva trattenere la cliente, ho saputo che potevo effettuarla seduta stante e senza penali. Detto fatto. L'unico disguido, se cosi' si puo' dire, e' consistito nella mancanza dello **sms** di conferma della disdetta, che mi era stato annunciato, ragion per cui, dopo aver continuato a digitare per una quindicina di giorni il 1033, come suggeritomi, ho richiamato il servizio clienti e, poi, per ulteriore sicurezza, mi sono imbarcata nella ricerca, attraverso il 187, di una voce umana che mi rassicurasse sul fronte di Telecom. Non e' stato semplice ne' immediato, perche' le tante opzioni che ho scelto sono risultate risponditori automatici, finche', in un modo che non so riferire, sono approdata a un operatore in carne ed ossa che mi ha dato l'informazione chiave: fare il numero **800 254232** che fornisce (con risponditore automatico) il nome della compagnia che gestisce il servizio telefonico locale e interurbano della nostra utenza. Di li' a un paio di giorni, ma si era gia' all'8 settembre, mi e' anche arrivata una lettera di Telecom (datata 19 agosto!), che mi dava conferma del mio -come dire?- ritorno all'ovile.

...al gas...

Quando scrissi la noterella dell'ottobre 2006, avevo nel mirino **Toscanagas** che anche nell'estate mandava bollette salate per consumi presunti troppo elevati. Alla lettera di protesta che inviai alla società in quel periodo non ho mai avuto risposta diretta. Tuttavia le cose si sono evolute nel senso da me auspicato, vale a dire è stato finalmente attivato il servizio di autolettura del contatore che, dopo un inizio un po' traballante, adesso sembra funzionare bene. Infatti, nelle ultime due bollette ho pagato il consumo effettivo da me segnalato. Però in questa società, che ha subito fra il 2006 e il 2007 una fusione con l'ENI (quella del canone a sei zampe) e ora si chiama **Toscana Energia**, c'è ancora, come dire, qualcosa che non funziona a dovere. Me ne sono accorta il mese scorso, quando poco prima del fatidico ferragosto, mi è tornata indietro una lettera che avevo inviato al suo indirizzo fiorentino diligentemente ricopiato dalle loro istruzioni. Si trattava della **opposizione** alla comunicazione dei miei dati personali di base ad altri gestori/venditori, che avevo inviato il 23 luglio. Sorvolando sul passo di lumaca della missiva che aveva coperto i circa 40 chilometri di distanza da Firenze a casa mia in almeno 19 giorni, quello che mi colpì fu l'assenza di segnalazione del motivo per cui la lettera mi era tornata indietro: sull'etichetta regolamentare di "Poste italiane", debitamente siglata e datata (24 luglio 2008) dal portalelettere, non vi era, infatti, alcuna casella barrata. L'indirizzo era esatto; perché, dunque, la lettera non era stata recapitata? Una telefonata a quell'indirizzo mi fece inciampare in un centralista a dir poco maleducato (o semplicemente incavolato, non so) che mi fornì di malagrazia un numero diretto, a cui non rispose nessuno. Trovai maggiore gentilezza alle poste e potei raggiungere così telefonicamente il numero dell'ufficio che smista la corrispondenza in quella parte della città. Fu una cosa anche simpatica. Mi rispose la responsabile che, mi disse, stava proprio per inforcare il suo motorino e andare a quel fatidico indirizzo di *Toscana Energia* per chiarire il problema che stava alla base della posta respinta al mittente. Se capii bene, a quell'indirizzo non accettavano la corrispondenza (non so per quale motivo), che, fino a una certa data del mese di luglio, era stata dirottata alla sede di Pistoia. Ma adesso era finito quel contratto e le poste avevano cominciato a recapitarla lì dov'era indirizzata, dovendola però ritornare al mittente per il permanere del rifiuto della società di accettarla. E si fosse trattato solo di lettere semplici come la mia! Il fatto grave era che c'erano di mezzo anche raccomandate e plichi che di sicuro contenevano nuovi contratti in abitazioni situate in stabili di nuova costruzione, che, per non so quali inghippi, non ritrovavano la strada del mittente e, a rigore, avrebbero dovuto essere mandati al macero. La signora mi chiese di avere pazienza e di richiamarla dopo ferragosto per avere informazioni certe. Che effettivamente ricevevi, verso il 20 agosto, con la notizia che il problema era stato risolto e che, finalmente, l'indirizzo in questione avrebbe accettato la corrispondenza, assumendosi l'onere (bontà loro! -ma questo lo dico io) di smistarla ai diversi uffici di *Toscana Energia s.p.a.*, che è una cosa, e *Toscana Energia Clienti*, che è, per carità, una cosa tutta diversa (ma perché le loro complicazioni le devono pagare gli utenti? Boh!). E in effetti la lettera/opposizione rispedita, con annessa protesta per il disservizio precedente, dovrebbe essere arrivata a destinazione (quantomeno non mi è tornata indietro).

...alla luce

Due righe sole per confermare che, per ora, continuo a non avere problemi col nuovo contatore elettronico. Ho verificato, e' vero, un certo rialzo del consumo a metà estate, ma, prima di dare la colpa all'ENEL, ho voluto controllare se, per caso, il vecchio frigorifero (21 anni compiuti ad aprile!) non fosse in procinto di scioperare. Ho scoperto che era proprio così e quindi, prima che mi piantasse brutalmente in asso, facendomi spendere inutilmente anche più soldi per la bolletta, l'ho sostituito approfittando della facilitazione fiscale prevista dalla finanziaria. Era proprio quello che ci voleva.

Sulla lievitazione delle bollette, naturalmente a parità di consumi, non posso dire niente, ma solo constatare che essa esiste e si rende ben percepibile di anno in anno. **A quando, almeno, l'abolizione dell'IVA sull'imposta di consumo, sull'addizionale**, eccetera? Togliere di mezzo questa mostruosità sarebbe già, oltre che logico e giusto, una discreta boccata d'ossigeno per gli utenti.

(a cura di Anna Paola Laldi)