

Alla c.se attenzione Presidente di Hera Bologna

Chi scrive rappresenta cittadini, residenti di Casalecchio, clienti di Hera che, negli ultimi 13 anni, hanno acquistato casa nelle nuove zone A (Meridiana) e B (Arcobaleno) del nostro Comune.

Al momento dell'acquisto abbiamo scelto la posizione dei nostri appartamenti, il tipo di pavimenti, le mattonelle del bagno ... **non abbiamo scelto** chi e come ci avrebbe fornito acqua calda e riscaldamento.

Per tutto questo c'era Ecocity, società costituita ad hoc dall'allora **Acoser**, dal **Comune di Casalecchio** e dai costruttori Galotti, Cogei e C.G.S., per erogare il servizio di **teleriscaldamento**.

Non abbiamo potuto scegliere il fornitore (né l'avremmo potuto cambiare in futuro...), tuttavia sia il venditore che i tecnici Ecocity, si preoccuparono di spiegarci esaurientemente **tutti i vantaggi** dell'innovativo sistema di riscaldamento.

Vantaggi in termini di **sicurezza** (nessuna caldaia in casa), di **risparmio energetico** per la collettività (grazie al sistema di cogenerazione e alla maggiore efficienza termodinamica del processo), di **minor inquinamento** (un unico punto di emissione). A suo tempo, rispetto al riscaldamento autonomo, furono prospettati anche sensibili **risparmi economici**, in gran parte attribuiti ai **minori costi di manutenzione** rispetto all'impianto autonomo.

Risparmi meno significativi nella prima fase, quando l'approvvigionamento termico sarebbe stato garantito da 5 centrali di produzione sul territorio. Più cospicui successivamente per l'**economie di scala** derivanti dalla messa in opera dell'impianto di co-generazione.

A distanza di diversi anni, continuiamo ad apprezzare i benefici ambientali ma abbiamo perso completamente traccia dei benefici economici che non solo non sono aumentati con l'avvio della centrale di cogenerazione ma risultano difficilmente rintracciabili in una **bolletta** che anno dopo anno, a parità di consumi, è **stata soggetta ad una crescita esponenziale**.

Partendo da questi presupposti, circa un anno fa abbiamo avviato un gruppo di lavoro che, all'interno di Nomos (la società di gestione del comprensorio) e con l'aiuto di tecnici del settore, ha **raccolto e analizzato** le bollette degli ultimi anni relative alle diverse tipologie di impianto/contratto presenti nel comprensorio confrontandole con altri impianti di teleriscaldamento, impianti centralizzati e impianti autonomi. E' emerso che :

- il risparmio economico del teleriscaldamento è praticamente nullo. Anzi, tenendo conto di tutte le voci di costo ci risulta che il teleriscaldamento in Meridiana, a parità di consumi e applicando la stessa aliquota IVA, **costa circa il 10% in più** di un impianto autonomo ed è più costoso anche rispetto ad altri impianti di teleriscaldamento sempre gestiti da Hera.
- la voce relativa al nolo contatore, dove si concentrano i **costi fissi** che dovrebbero rappresentare il "differenziale" a favore del teleriscaldamento , è **aumentata di oltre il 26% in cinque anni**, ben oltre l'inflazione
- da alcuni anni, sui nuovi appartamenti realizzati nel comprensorio, viene applicata una **tariffa più favorevole** (la cosiddetta tariffa "monomia") che consente sensibili risparmi rispetto all'originale tariffa Ecocity. Hera, tuttavia, non consente, a chi ha la vecchia tariffa di passare alla nuova
- in altre zone coperte dal teleriscaldamento, ad esempio nel circondario di Imola, Hera ha avvisato i clienti di avere operato autonomamente il **passaggio ad altra tariffa**, rispetto a quella specificata dal contratto, in quanto " *...a seguito di un controllo effettuato sui consumi....abbiamo riscontrato che la tariffa attribuita dal Suo contratto è meno conveniente ..... provvederemo ad inviare assegno circolare per gli arretrati.....*"

Alle luce di questi dati, molti nostri condomini hanno chiesto di avviare immediatamente un **contenzioso** con Hera per **abuso di posizione dominante**.

**Il nostro caso è infatti uno dei pochi rimasti, in epoca di liberalizzazioni, dove un utente non può cambiare il proprio fornitore se non è soddisfatto del servizio. Questo mentre il fornitore, facendo leva su un contratto capestro, può invece tranquillamente aumentare le proprie tariffe, certo di non essere in concorrenza con nessuno.**

Nonostante i presupposti per un contenzioso ci fossero tutti, abbiamo invece deciso di **confrontarci preliminarmente** con Hera per capire se fosse possibile individuare una soluzione di reciproca soddisfazione.

Il confronto c'è stato e diamo atto ai tecnici di Hera e in particolare al presidente di Hera Bologna, Luigi Castagna, di avere dimostrato un'apprezzabile disponibilità e altrettanta professionalità.

Dobbiamo però registrare una certa **distonia** tra le risultanze dell'analisi condotta da Hera e la posizione che avete assunto nei nostri confronti.

Le **analisi confermano** infatti il senso delle nostre considerazioni pur rivedendo al rialzo, come era abbastanza prevedibile, i presunti risparmi legati al teleriscaldamento.

Anche assumendo come "buono" il dato di Hera, risulta infatti che il **10% di minori costi, legato ai minori oneri manutentivi** del teleriscaldamento (ribaditi dall'Ing. Ferraresi anche all'interno del focus allegato recentemente alle bollette degli utenti Hera e pubblicato sul vostro sito) in pratica .. non esiste.

Il risparmio stimato da Hera, sulla base **dei dati effettivi sui nostri consumi**, è infatti del **5,6%**. Se si considera che solo il **beneficio fiscale dell'IVA al 10%**, dovrebbe portare ad avere un risparmio "minimo" dello stessa dimensione, si arriva facilmente ad un'unica conclusione....

Il risparmio "industriale" del teleriscaldamento in Meridiana non c'è o, se c'è (com'è presumibile) **viene assorbito completamente da Hera** e non ricade sull'utente.

**Resta un beneficio "fiscale", che dovrebbe arrivare interamente nelle tasche di chi l'IVA la paga, ovvero all'utente finale, che però viene trattenuto al 50% da Hera.**

Ne deriva che, qualora l'IVA dovesse essere riportata al **20%** (un'ipotesi tutt'altro che remota, vedi Finanziaria 2007 art. 384), il presunto **risparmio del 5,6%** si trasformerebbe immediatamente in **un aggravio del 4,4%** rispetto al riscaldamento autonomo.

Questo con i dati di Hera... le nostre stime portano questo aggravio ad **oltre il 10%**.

Ci potrebbe essere una **tariffa più conveniente**, la già citata tariffa monomia, che consentirebbe, stime Hera, di **portare il risparmio dal 5,6% al 10,1% (con l'Iva ai valori attuali)**. Ci è stato però riferito nel corso dell'ultimo incontro che il singolo utente non può scegliere la tariffa che ritiene più conveniente. Hera è infatti disponibile solo ad una migrazione di tutte le utenze, senza eccezioni, alla nuova tariffa il che rende ovviamente **impraticabile** questa ipotesi (una minoranza di abitazioni avrebbero convenienza a rimanere attestati sulla tariffa ecocity).

**Facendo un parallelo con il mercato della telefonia è un po' come se, ad un cliente che riscontri tariffe penalizzanti da parte del proprio gestore, non solo fosse impedito di cambiare gestore ma fosse anche precluso di accedere ad un' altra tariffa, più conveniente. che il gestore già applica nella stessa zona. a propria discrezione.**

**Non vi sembra un tantino "vessatorio" o, perlomeno, in antitesi rispetto ad un contesto dove governo, autorità, commissione europea, ogni giorno operano interventi in difesa dei diritti dei consumatori, contro le posizioni di monopolio e gli ex-monopolisti rinunciano finalmente a vincolare il cliente con norme capestro preferendo acquisirne la fiducia con offerte e servizi concorrenziali ?**

**A noi non sembra di chiedere molto. Vorremo solo che ci fosse garantito il rispetto di quanto voi, senza alcuna sollecitazione, avete sempre pubblicizzato. Oltre, ovviamente, a quei diritti essenziali oggi diventati patrimonio comune di ogni consumatore.**

Tradotto in richieste concrete significa :

- la **garanzia di un 5% di risparmio sui puri costi** rispetto ad un impianto di riscaldamento autonomo, oltre a un ulteriore **risparmio del 10% derivato dall'aliquota IVA** (che paga l'utente) e non dall'impianto (non potendo cambiare tipologia di impianto, almeno che risulti effettivamente più conveniente)
- Il mantenimento di un **risparmio globale di almeno il 10%** (quello da sempre pubblicizzato come risparmio "industriale"), rispetto al riscaldamento autonomo, anche qualora l'IVA venga riportata al 20% (spetta ad Hera trovare modalità per realizzare economie di scala, ad esempio ampliando le utenze servite dalla stessa centrale )
- la possibilità, per ciascun utente, di **poter scegliere la tariffa da lui ritenuta più conveniente** tra quelle praticate da Hera (non si capisce perché quello che viene fatto a Imola non possa essere applicato a Casalecchio).
- Una **maggiore trasparenza** nel rapporto con l'utente da realizzare anche attraverso comunicazioni specifiche e motivate ogni volta che le tariffe variano.

E' ovviamente una vostra prerogativa appellarvi alle clausole contrattuali e rigettare le nostre richieste. Hera è un colosso, una società quotata in borsa, con utili in continua crescita.

Noi, al confronto, siamo delle "formichine" con uno scarsissimo potere contrattuale ...

Vi chiediamo tuttavia di **ponderare bene** la decisione che andrete ad assumere.

I cittadini che rappresentiamo sono già all'esasperazione, come potrete facilmente verificare presso il vostro call center; si sentono ingannati rispetto alle premesse iniziali.

La presa d'atto di essere in una posizione di svantaggio non ci lascerebbe altra strada che tentare di **eliminare alla base le ragioni della nostra penalizzazione** ovvero l'impossibilità di recedere dal contratto ed affidarsi ad altro fornitore. Questo varrebbe ovviamente per noi come per chiunque altro utente di Hera o di altre multiutilities che si trovi nelle medesime condizioni vincolanti.

Contestualmente, in riferimento specifico alle diverse tariffe applicate in Meridiana, chiederemo il rimborso del differenziale a nostro sfavore a partire dalla prima applicazione della nuova tariffa nel quartiere.

E' un percorso difficile ma è già stato tracciato da chi ci ha preceduto in questo tipo di rivendicazioni. Tre anni fa, un normale ragazzo di 23 anni ha segnalato alla Commissione Europea una situazione per lui anomala, chiedendo di controllare perché i gestori di telefonia mobile costringessero gli utenti a pagare una commissione per ricaricare il telefonino. Il risultato è sotto gli occhi di tutti... le commissioni sono scomparse e gli operatori di telefonia mobile hanno dovuto rinunciare a 800 milioni di euro di revenue all'anno. Nel mondo bancario sono caduti tutti i vincoli che limitavano la concorrenza. Interventi analoghi sono in atto in moltissimi settori dell'economia.

E' ovvio che i risultati, non sono assolutamente scontati ma c'è un clima **oggettivamente favorevole** verso la difesa dei consumatori e ostile verso ogni forma di monopolio.

Certo, anche in caso di esito positivo, i tempi potrebbero andare per le lunghe a meno che non sia la **pressione mediatica** a dettare i tempi della questione....

In un percorso di questo tipo sarà quindi fondamentale riuscire a **coinvolgere l'Amministrazione Comunale di Casalecchio**, primario socio di Hera e, ne siamo certi, sempre al fianco dei propri cittadini nel difenderne i diritti.

**Occorrerà coinvolgere i clienti delle altre zone servite dal teleriscaldamento, le associazioni di consumatori, la stampa, gli organi di informazione alternativa più sensibili verso questi temi, come il seguitissimo blog di Beppe Grillo.**

**Non sarà facile ma il fatto di agire in un comprensorio dove abitano molti professionisti ci consente di attingere alle competenze di tecnici qualificati, avvocati, giornalisti, amministratori comunali e regionali ....tutti soggetti che pagano la bolletta salata del**

**teleriscaldamento e che saranno ben lieti di cercar di contenere i costi della propria bolletta operando al contempo nell'interesse della comunità.**

Siamo formichine, è vero ma, lo ricordava un bel libro di Gino e Michele di qualche anno fa.... "anche le formiche, nel loro piccolo ...." ogni tanto.... perdono la pazienza.

Ripetiamo, non chiediamo la luna, solo il rispetto di quanto Hera ha sempre pubblicizzato e un corretto rapporto utente-fornitore. Non cerchiamo lo sconto e abbiamo fatto il possibile per ricercare un accordo ragionevole ma siamo perfettamente consapevoli di essere dalla parte della ragione.

Una consapevolezza che, se verranno rigettate anche queste richieste di minima, ci porterà con altrettanta determinazione ad utilizzare qualsiasi mezzo, senza alcuna preclusione, per fare valere i nostri diritti.

Restiamo in attesa di un vostro riscontro, certi che vorrete valutare con la massima attenzione quanto abbiamo portato alla vostra attenzione.

Casalecchio di Reno, 30 maggio 2007

Elena Lolli  
Presidente Nomos

UNA NUOVA ERA: SCIENZE E TECNOLOGIE INNOVATIVE

FOCUS

## il teleriscaldamento

un piano energetico che tutela l'ambiente

Il tema del fabbisogno energetico è oggi di grande attualità. Ne abbiamo parlato con l'ing. Fausto Ferraresi, direttore della Divisione Teleriscaldamento del Gruppo Hera.

Cosa cambia, anche in termini di costi

Nulla, nell'uso quotidiano del riscaldamento di vista del cliente la modalità di funzionar

è equivalente a quella di una caldaia tradizionale.

Per quanto concerne i costi, equiparando le tariffe di questo con quelle relative all'impiego del gas metano, risulta che il teleriscaldamento è più conveniente di circa un 9%.

### IL TELERISCALDAMENTO A BOLOGNA PER RISPARMIARE ENERGIA E... DENARO

Quali vantaggi offre il teleriscaldamento? Certamente più sicurezza in quanto il sistema non prevede nelle singole abitazioni caldaie alimentate a metano con i rischi correlati, un maggior rendimento termico e infine, indubbi vantaggi ambientali. Infatti anche a parità di combustibile impiegato, il metano, con pochi punti di emissione controllati piuttosto che tante singole emissioni, è certamente una sicurezza per ciò che tutti poi respiriamo. Chi già ha un impianto di teleriscaldamento deve solo controllare periodicamente la buona funzionalità del termostato e del contabilizzatore individuale, rivolgendosi a un idraulico o tecnico abilitato. Gli amministratori di condominio devono accertarsi della qualità e integrità delle colibentazioni delle tubazioni dell'impianto interno e del corretto funzionamento delle apparecchiature elettroniche (pompe, sensori, valvole) al fine di garantire un corretto consumo e nessuna dispersione.

13

industriali, etc.), oppure quelli tradizionali con caldaie a gas metano. I vantaggi di questo sistema sono molteplici: aumento della sicurezza ed eliminazione dei rischi per le utenze, riduzione delle emissioni inquinanti, convenienza economica per il cliente, che evita la manutenzione della caldaia.

