

Privatizzare i servizi per tariffe più basse

La liberalizzazione del mercato del gas metano. Alla luce della normativa vigente, su quali aspetti è possibile intervenire ulteriormente per far scendere ancora le tariffe e migliorare i servizi per gli utenti? La parola a Ruggero Barzaghi

Salvatore Cavera

La liberalizzazione dei servizi pubblici ha lo scopo di sostituire agli enti monopolisti la concorrenza di mercato. La possibilità di affacciarsi e confrontarsi sul libero mercato induce necessariamente le varie aziende concorrenti a puntare sia sulla qualità del servizio erogato che sul rapporto fra qualità e prezzo. Se da una parte ci sono quindi i vantaggi per le aziende, che hanno l'opportunità di crescere anche fuori dai contesti regionali e puntare al mercato nazionale,

dall'altra ci sono consistenti vantaggi per i consumatori, che possono scegliere la tariffa e il servizio che maggiormente risponde alle loro esigenze. E, inoltre, possono decidere di cambiare operatore se insoddisfatti del servizio, e sottoscrivere contratti maggiormente concorrenziali. Per il settore del gas, affronta il tema Ruggero Barzaghi, vicepresidente di Metano Nord S.p.A..

Come valuta la normativa che regola il settore in cui operate?

«La vendita di gas metano, ai

sensi del decreto legislativo 164/00, è un'attività di libero mercato, essendo definita come attività di pubblico servizio solo la distribuzione. Ne consegue che l'obiettivo del legislatore è mirato a rendere più capillare la possibilità dell'utente di scegliere su tutto il territorio nazionale il proprio venditore di gas metano secondo l'offerta migliore, basata non solo sul costo unitario, bensì su una serie di servizi correlati. In tale contesto, la normativa attuale, pur avendo aperto il mercato alla concorrenza, non consente però ancora una vera e propria "liberalizzazione", in quanto l'importazione della materia prima è soggetta a numerose approvazioni da parte di gruppi nazionali che detengono ancora in parte un oligopolio».

Quali interventi potrebbero favorire una più effettiva liberalizzazione?

«A nostro parere, è opportuno che il legislatore prosegua sulla strada percorsa e avvii un programma mirato a incentivare la privatizzazione, ma con regole

L'auspicio è quello di avere un'ulteriore liberalizzazione del mercato, per offrire una riduzione delle tariffe

di mercato che siano in grado di creare maggiori opportunità di concorrenza tra gli operatori, indipendentemente dalla loro entità economica, al fine di ampliare la vera liberalizzazione del servizio. L'auspicio insomma è quello di avere a breve un'ulteriore possibilità, da parte degli operatori privati, di misurarsi sul mercato nazionale con i grandi gruppi, per poter offrire alle utenze una riduzione graduale delle tariffe, mantenendo però inalterata la qualità del servizio».

Qual è la differenza fra il mercato domestico e quello industriale e verso quale è rivolta maggiormente la Metano Nord?

«Se consideriamo il servizio che dobbiamo offrire alle due diverse tipologie di utenza, per noi non vi sono sostanziali differenze. Riteniamo fondamentale fornire dei servizi di qualità indipendentemente dai consumi del cliente. Chiarmente, dobbiamo diversificare gli aspetti tariffari e le me-

todologie di monitoraggio dei prelevamenti, secondo quelle che sono le possibilità offerte dalle moderne tecnologie – queste sono applicabili attualmente alle sole forniture industriali».

Quanto è importante il rapporto umano in un tipo di servizio che, per cercare di massimizzare l'efficienza, è sempre più impersonale?

«Dalla fondazione della società a oggi, abbiamo sempre perseguito due obiettivi. Innanzitutto quello di fornire servizi di qualità; poi di seguire la clientela in modalità "one to one", considerando con estrema attenzione le esigenze di ciascun utente, in modo da calibrare e modulare l'assistenza e il servizio di fornitura sulle reali necessità delle persone. Noi seguiamo l'utente in tutte le fasi precedenti all'attivazione effettiva della fornitura, permettendo allo stesso di rispettare i tempi da lui preventivati e monitorando lo stato di avanzamento dei lavori. Cerchiamo in questo modo di

evitare l'effetto di spersonalizzazione del servizio».

Che tipo di strategia avete avviato con l'inaugurazione della nuova sede?

«Il nuovo headquarter nel centro di Bergamo rappresenta l'espressione di una nuova sfida per Metano Nord: rilanciare il core business della società, potenziando la rete di fornitura del servizio offerto ad aziende e privati. La nostra mission è quella di sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali mirata alla soddisfazione del consumatore, alla sicurezza del personale e dell'ambiente e all'ottimizzazione dei costi, per mezzo di un continuo monitoraggio dei processi, degli standard commerciali e tecnici e degli indici di miglioramento».

Sotto, Marco Barzaghi, presidente, e a destra Ruggero Barzaghi, vicepresidente di Metano Nord Spa, Bergamo
www.metanonord.it

