



Unicredit ed Hera al centro di due casi controversi per un bancomat e il ritiro di un freezer

Piccoli uomini contro l'universo

La battaglia dei cittadini che si oppongono a banche ed enti

RAVENNA - Filosofi e artisti, nel corso della storia, hanno collocato l'uomo in due diverse posizioni, alternando ciclicamente questa visione: mentre in alcuni casi questo era posto al centro dell'universo, metro di ogni cosa, in altri diventava infinitamente piccolo, a dir poco una nullità, di fronte alla grandezza della natura. Viene da pensare allora al Romanticismo, a minuscoli uomini messi di fronte a foreste sterminate, oceani e tempeste. Ora si potrebbe avere l'impressione di trovarsi nella stessa situazione, anche se i giganti che ci sovrastano rispondono ad altri nomi, come quelli di Stato, enti pubblici, grandi imprese nazionali e banche. Tuttavia, come nell'Ottocento qualcuno non si scoraggiava e su una misera barchetta affrontava la furia dei mari in burrasca, anche oggi c'è chi intraprende delle piccole battaglie personali contro i titani dei nostri giorni. Uno di questi è Giorgio Benelli, che in un giorno come tanti, precisamente il 13 luglio, ha ricaricato il cellulare, secondo quanto sostiene, di 25 euro allo sportello bancomat dell'Unicredit e si è ritrovato con un credito di 250 euro sulla scheda sim e il conto corrente in rosso; certo che si trattasse di un errore, ha chiamato vari numeri verdi e si è spinto perfino ad un faccia a faccia con un direttore dell'istituto. E' arrivata poi la risposta della banca: "Non risultano anomalie nel funzionamento del bancomat: il cliente deve avere inserito un importo sbagliato, inserendo uno zero in più". Benelli però non si è accontentato della risposta o, perlomeno, non ha incassato il colpo in silenzio: "Più che prevedibile la risposta di Unicredit, per cui è sempre il cliente ad essere rincoglionito. E non una ma tre volte: nel digitare l'importo, nel confermarlo e nella successiva verifica di tutti i dati". Impossibile stabilire chi abbia ragione; certo molti potrebbero notare quanto sia difficile inserire uno zero in più in un numero che di zeri non ne ha: se è facile il salto, ad esempio, da cento a mille per un errore di battitura, lo è molto meno quello da 25 a 250, per il quale diventa necessario l'atto di premere il tasto zero che, in teoria, non servirebbe. E' vero anche, però, che la distrazione delle persone, in certi casi, non ha limiti. Altro caso, invece, è quello di Omero Satanassi, che credeva di sbarazzarsi di un vecchio freezer della madre il 19 agosto, grazie al servizio di ritiro di Hera. "Ho posizionato l'elettrodomestico davanti all'abitazione alle 6 - sostiene Satanassi - e la sera l'ho ritrovato nello stesso posto". Secondo Hera, invece, "l'operatore è passato alle ore 7 e non ha trovato esposto il rifiuto". Anche Satanassi non ci sta, e si chiede "perché Hera debba sempre discolparsi a scapito dei malcapitati cittadini; sarebbe molto più fruttuoso cercare di capire cosa abbia prodotto l'errore e

soprattutto il malcontento". In ogni caso, continua il ravennate, "ho tutti gli abitanti della mia via a testimoniare che il freezer era al posto giusto, e come prova del cattivo funzionamento dei call center c'è il numero di chiamate da me eseguite, perlopiù a vuoto, che un gentile operatore mi ha detto essere tutte registrate". E conclude invitando l'azienda ad "un bagno di umiltà". Potrebbe anche trattarsi di critiche senza fondamento, ma il dato di fatto è che di nuovo singoli uomini si oppongono a entità che sembrano essere più grandi di loro, infischandosi di quanto hanno sostenuto filosofi e artisti. Che si tratti di una svolta umanista?

Franco Savelli