

1 agosto 1999 0:00

LE POSTE ITALIANE SPA E L'ADUC. UN CONFRONTO TRA QUALITA', MONOPOLIO, ARROGANZA, DIRITTI E POTERI FORTI

Questo il testo della lettera che lo scorso 28 luglio, ci ha inviato Gianfranco De Marchi, direttore della "Direzione Comunicazioni e relazioni con la stampa" delle Poste Italiane.

In riferimento alle Sue dichiarazioni all'agenzia Ansa dell'8 luglio vorrei fare alcune precisazioni.

Parlare di "fregatura prioritaria" a proposito del nuovo prodotto Poste Italiane e' una scorrettezza nei confronti dei consumatori che lei tutela e della nostra azienda, quando basa il proprio giudizio sull'esito di una spedizione, recapitata per di piu' nei tempi massimi garantiti.

Una informazione corretta ha bisogno di un'indagine puntuale e approfondita. E' quanto hanno fatto, a partire dal 21 giugno (data di partenza del nuovo servizio) ad oggi, i piu' importanti organi di informazione nazionale a cominciare da "La Repubblica", dal "Corriere della Sera" e dal TG1, per finire con il "Salvagente". I risultati attestano che l'80% della posta Prioritaria e' stata recapitata, su scala nazionale, nel giorno successivo all'impostazione. Un dato incontrovertibile, sicuramente da mantenere e migliorare, che testimonia comunque un successo superiore all'obiettivo del 70% che ci siamo impegnati a garantire per il 1999.

Conferma ulteriore viene dalle stesse associazioni dei consumatori. Alcune di esse, come il Movimento Federativo Democratico, hanno testato il nuovo prodotto raggiungendo risultati simili. I dati aziendali, ad un mese dell'avvio della Posta prioritaria, forniscono analoghe performance; su 13 milioni di "pezzi" inviati la media nazionale di consegna nel giorno successivo a quello di impostazione e' dell'80%.

Sbagliato e' anche dire che la posta Prioritaria penalizzerebbe il servizio pubblico a basso costo. Poste Italiane ha assunto, attraverso il Piano d'Impresa, precisi impegni per il miglioramento della qualita' della posta ordinaria e per il suo sviluppo: diminuendone le tariffe e stabilendo per il 1999 l'obiettivo del recapito entro 3 giorni dalla spedizione nell'80% dei casi. Dopo un costante miglioramento dal mese di gennaio in poi, in giugno tale standard qualitativo e' stato raggiunto, come certificato da International Post Corporation e da Price Waterhouse.

La seconda meta' dell'anno sara' comunque dedicata, come previsto dal Piano, proprio al riassetto di questo settore, insieme a quello delle raccomandate e dalle stampe.

Oltre le precisazioni una considerazione.

Noto con piacere, negli ultimi tempi, un aumento dell'attenzione riservata dalla sua e dalle altre associazioni dei consumatori a Poste Italiane. L'azienda stessa da parte sua, sta rivolgendo al mondo del consumerismo una considerazione nuova, all'insegna della trasparenza e del dialogo costruttivo, nella dovuta e reciproca distinzione dei ruoli.

Ritengo quindi positivo un rapporto piu' serrato e stabile tra noi, considerando scopi comuni il miglioramento della qualita' dei prodotti e la soddisfazione del cliente/ consumatore.

Mi permetto di far notare che se per Poste Italiane quello attuale rappresenta un forte momento d'impegno sulla qualita' dei prodotti e sull'attenzione al cliente, nondimeno anche la Vostra funzione e' chiamata a ruoli di responsabilita' sempre maggiori, sia nei confronti delle persone che tutelate, sia verso le controparti.

Una considerazione piu' attenta e dettagliata dei problemi avrebbe sicuramente evitato gli attacchi infondati che il quotidiano "La Nazione" ci ha riservato fra marzo e giugno di quest'anno, non ultimo quello relativo al presunto ritardo nel recapito di una raccomandata, imputato a Poste Italiane, che aveva comportato per il destinatario l'impossibilita' di partecipare ad un concorso universitario.

In merito a cio' posso comunicarLe, con l'assoluta certezza che deriva dall'aver appreso i risultati dell'indagine interna che e' stata svolta, la perfetta regolarita' della procedura di recapito, da cui non e' dunque attribuibile a Poste Italiane nessun tipo di irregolarita' o responsabilita'.

In sintesi: c'e' l'impegno di molti in Poste Italiane per risalire la china e rendere efficiente un'azienda pubblica con una situazione di bilancio e di qualita' che certo non nascondiamo. Risanamento e rilancio saranno lunghi e difficili, soprattutto se si sceglie una strategia di crescita e non di tagli, come quella descritta nel nostro Piano d'Impresa. Nonostante cio' stiamo cogliendo i primi risultati e sono fiducioso nel futuro: possiamo farcela.

Sono certo d'altra parte che un contributo importante al risanamento di questa azienda, che considero di patrimonio dei cittadini italiani, possa venire anche dalla vostra sensibilita' ed esperienza.

Attraverso un dialogo aspro e impegnativo se vuole, ma comunque improntato alla correttezza, alla trasparenza e alla costruttivita'. Noi siamo disponibili.

Con cordialita'

E questa e' la nostra risposta

Ci e' giunta la sua lunga lettera datata 27 luglio e spedita il 28. Abbiamo constatato che l'ha inviata con il corriere, e non con la "posta prioritaria", "spendendo" quindi dieci volte di piu', 12 mila invece di 1.200 lire.

Come abbiamo piu' volte avuto occasione di dire, la nostra associazione non contesta la qualita' del servizio prioritario che, pur con i ritardi che anche noi abbiamo evidenziato, e grazie ai dati statistici che avete diffuso nei giorni scorsi (che non abbiamo strumenti per contestare, e quindi li onoriamo), sta rientrando nella scommessa che vi siete prefissati. Ma evidenziamo la vostra sostanziale beffa nell'aver aumentato il costo di quello che lei -inavvertitamente, ma significativamente- chiama "servizio pubblico a basso costo".

Infatti prima dell'avvio della posta prioritaria, il servizio di base ogni tanto lo davate in 24 ore, specialmente nei centri urbani. E le ricordo che alcuni anni fa eravate anche impegnati in modo formale, con le cassette gialle divise per cap che si trovavano nelle citta' piu' grandi. Ma dalla creazione del prioritario, gia' -ma anche qui non definitivamente- nella sua fase sperimentale che avete avviato all'inizio di quest'anno, la posta standard ha cominciato a zoppiare. E stendiamo un velo pietoso sull'insieme dei vostri servizi di recapito raccomandate, pacchi, stampe in abbonamento e conti correnti.

Alla fine avete ottemperato al servizio di qualita' (che secondo noi un'azienda dovrebbe fornire al livello "standard" e non "speciale") aumentando i prezzi del 50%, facendo anche un favore al vostro proprietario unico (lo Stato) perche', trattandosi di un servizio speciale, non gli avete intaccato il livello del paniere inflazionistico, specie in un periodo -come questo- dove diversi scheletri dell'armadio del contenimento dei prezzi, stanno abbandonando le loro alcove.

Ci dice che abbiamo piu' attenzione nei vostri confronti? Non si puo' non vedervi, perche' la vostra pubblicita' e' per l'appunto vistosa e fa anche molto adirare perche' promette fumo negli occhi. Inoltre, in presenza della beffa di cui sopra, ci sentiamo offesi, oltre che nelle tasche, anche nella nostra intelligenza di utenti.

Inoltre ci chiama a nozze con la difesa che fa di un vostro disservizio che abbiamo portato davanti alla magistratura, e su cui non abbiamo avuto giustizia. La magistratura ci ha detto che il caso era archiviato, perche' non era identificabile il postino che non aveva consegnato la raccomandata in tempo facendo fallire l'opportunita' del concorso universitario di una utente. In quell'occasione ci siamo fatti la solita risatina e ci siamo incazzati di piu'. Ora lei ci viene a dire, genericamente, che da parte vostra non e' successo niente di irregolare e perche' invece di rassicurarci sulla sua parola, non ce lo dimostra? Pensa che noi ci divertiamo nel chiedere l'intervento della magistratura? Pensa che la sua parola sia tanto potente che il solo pronunciamento costituisce elemento di verita'? Sarete anche un'azienda in ristrutturazione, ma avete tutta l'arroganza caratteristica di chi presta un servizio in regime di monopolio. Noi le vostre promesse le abbiamo sempre ascoltate, ma voi non le avete mai mantenute, e ci avete sempre imposto le vostre verita'/sentenze senza mai dimostrarle. Ma e' possibile che voi non sbagliate mai? E soprattutto, non pagate mai per i vostri errori?

Poi tira in ballo il quotidiano "La Nazione". Non facciamo la difesa d'ufficio di questo giornale, ma sullo specifico da lei ricordato non possiamo che approvare i loro articoli da quelli che lei chiama "attacchi infondati", e che invece sono legittimi articoli di cronaca di disservizi quotidiani che voi vi ostinate a credere siano un complotto contro di voi. Tra l'altro, articoli come questi, li potete trovare tutti i giorni su tutti i giornali, con l'eccezione, purtroppo, del servizio pubblico della Rai che, invece, con il silenzio vi sponsorizza e vi aiuta in questo rifacimento di immagine. Per concludere. Siamo poco interessati al risanamento della vostra azienda, mentre siamo molto interessati ad un servizio postale efficiente, garantito ed economico che, per il passato e per il momento, voi non siete in grado di fornire. Non sappiamo per il futuro. Ce lo auguriamo per voi, ma siamo molto scettici fintanto che continuerete ad essere gli unici attori del mercato e continuerete a far pagare la vostra inefficienza a tutti i contribuenti italiani, e non alle vostre tasche -dirigenti e dipendenti, tutti.

Se questo le sembra il confronto aspro e impegnativo che ha auspicato nel suo messaggio, ci e' riuscito.

Questo nostro confronto, ovviamente, sara' reso pubblico, pur con i modesti mezzi che abbiamo a disposizione.

Grazie per l'opportunita'. Le inviamo distinti saluti.

(Vincenzo Donvito)