

POSTE ITALIANE SERVIZIO PACCHI

un autentico pacco italiano



June 28, 2001

To: Poste Italiane SpA Ufficio Reclami

Abbiamo sperimentato direttamente la nuova organizzazione inoltro pacchi a cura delle Poste Italiane SpA e abbiamo ricevuto un vero e proprio pacco all'italiana.

Le telefonate che ci arrivano testimoniano che le persone erano in casa ma il campanello non aveva suonato Sono andati a ritirare il pacco e si sono visti chiedere 5.000 lire di spesa ed il peggio è che i destinatari erano convinti si trattasse di un pacco da noi inviato con tassa a carico. Solo a chi telefonata e scriveva abbiamo avuto l'opportunità di chiarire che noi lo avevamo spedito ben affrancato ma agli altri chi lo spiega? Abbiamo scoperto che il Corriere SDA al quale si appoggiano le Poste Italiane in molti casi NON suona il campanello oppure lo suona ma non attende, lasciando un foglietto adesivo o altro.

Le Poste Italiane hanno conferito un servizio a dei corrieri che non camminano a piedi come i postini e che non conoscono gli abitanti e le loro consuetudini. Non hanno pensato che i corrieri non aspettano che uno risponda alla suonata di campanello perché, viaggiando a bordo di camion o grossi furgoni, difficilmente trovano il posto per sostare ed attendere. Il disservizio si accentua allorquando il destinatario abita in un palazzo dove ci sono scale ed interni perché il corriere NON sale e NON cerca. A complicare la situazione, lo abbiamo sperimentato con il Corriere TNT, molti corrieri utilizzano personale NON italiano che parla a fatica la nostra lingua e questo non aiuta certo a trovare i destinatari. In parole povere, un servizio pacchi da terzo mondo, un vero e proprio pacco all'italiana visti il tempo ed il denaro che abbiamo dovuto sborsare per rispondere ai reclami, ritirare i pacchi, ecc.... Non parliamo del deposito del pacco ove non sia stato consegnato: dopo pochi giorni lo ritornano al mittente gravato delle micidiali 5.000 lire. Alle Poste Italiane Spa domandiamo: Quali e quanti controlli hanno attivato per verificare la qualità della consegna? Come con il Banco Posta, riteniamo che anche lo sbandierato servizio Pacchi sia un micidiale flop partorito dal casaccio. Un flop che però è a danno e beffa dei clienti e della collettività.

Speriamo di sbagliare e siamo pronti a mettere a loro disposizione i nominativi dei pacchi tornati indietro per intervistarli direttamente e scoprire cosa succede nella realtà quotidiana in modo che prendano gli opportuni provvedimenti. Ci risponderanno ?

Vincenzo Niciarelli
ASSOCIAZIONE NAZIONALE
COORDINAMENTO CAMPERISTI