

LA NUOVA CARTA, IN VIRTU' DI UN SERVIZIO GESTITO IN REGIME DI MONOPOLIO, E' SOLO RAZIONALIZZAZIONE DELL'ESISTENTE

Firenze, 11 Maggio 2001.

E' pubblicata oggi sulla Gazzetta Ufficiale la nuova Carta della Qualita' del servizio postale. Una serie di impegni che Poste spa prende nei confronti degli utenti per giungere ad uno standard europeo e, in particolare, dove si introduce il concetto di rimborso in caso di mancato rispetto degli standard. Interviene il presidente dell'Aduc, Vincenzo Donvito. Si parte male, perche' l'annuncio dato da Poste spa che la Carta sarebbe sul loro sito in Internet, non corrisponde a verita': l'ultimo aggiornamento sul sito e' quello del vaglia online dello scorso 30 aprile, che gia' quando fu lanciato, rilevammo essere assente dal luogo principe in cui avrebbe dovuto essere, Internet. Altrettanto avviene per la Carta della Qualita', e non ci stupiamo piu' di tanto. E' evidente che aspetteremo i fatti per bocciare completamente questa innovazione, ma intanto sara' bene ricordare che, fintanto il servizio sara' erogato in regime di monopolio, tutte queste carte e dichiarazioni di impegni sono e restano fumo negli occhi. E' cosi' per l'Enel e la sua Carta dei Servizi, le Fs, cosi' come lo era con Telecom in regime di monopolio, e non si capisce perche' non dovrebbe essere altrettanto in questo caso: manca l'arma migliore che un consumatore abbia per dimostrare il gradimento o meno di un servizio, cioe' la possibilita' di scegliere un altro prestatore dello stesso fra una rosa di offerte. Il ricatto verso il consumatore di non poter altrimenti usufruire del servizio e' un'arma affilatissima nelle mani del gestore monopolista, che non c'e' Carta o dichiarazione dei principi che possa scalfirlo. Cosi' come la gestione economica dell'azienda -che e' di capitale pubblico e quindi garantita in qualunque operazione a rischio- non potra' mai essere improntata alla ricerca di qualita' ed economicita', mancando i requisiti minimi per far si' che da slogan politici e promesse della domenica si trasformino in filosofia aziendale, manca cioe' la concorrenza. Non e' secondario, inoltre, ricordare come le Poste spa si stanno rapportando col servizio Bancoposta, oggi -grazie ad una nostra denuncia accolta dall'Autorita'- sotto inchiesta dell'Antitrust per pubblicita' ingannevole: quindi incapaci anche dove -la gestione del risparmio- la concorrenza e' la regola, e pur agendo in abuso di posizione dominante (per quanto le banche non siano di capitale pubblico). Quindi, al di la' delle presunte buone intenzioni e degli sforzi, fintanto che non vengono rimossi questi macigni sulla via della qualita' del servizio, tutto il resto sono solo palliativi e, sostanzialmente, razionalizzazione dell'esistente.

NUOVI SERVIZI DELLE POSTE SPA: VAGLIA ON LINE CON LA SCUSA DI INTERNET FANNO PAGARE DI PIU' UN SERVIZIO CHE A LORO COSTA MENO

Firenze, 30 Aprile 2001.

Le Poste, proprio oggi, hanno lanciato un nuovo servizio, "vaglia on line", dove il mittente puo' spedire un vaglia da qualunque ufficio PT, e pochi minuti dopo il destinatario puo' riscuoterlo, indicando alcuni estremi identificativi specifici, in uno qualunque dei 14 mila uffici. Il servizio viene presentato come vantaggioso da un punto di vista economico. Interviene il presidente dell'Aduc, Vincenzo Donvito. A parte il fatto che di questo servizio non ne abbiamo trovato traccia sul sito Internet delle Poste ... e proprio il giorno in cui viene lanciato, ci sembra un po' cosi'. Ma tant'e': non tutti sono perfetti. Quello che invece e' a suo modo scandaloso e' il fatto che questo servizio, fino ad un vaglia di 5 milioni, viene a costare 20 mila lire, e se si vuole avere il servizio accessorio di avviso al mittente di avvenuto pagamento, si devono sborsare altre

2.500 lire.

Evidentemente la telematica e la tecnologia, alle Poste spa, non sono metodi per un servizio migliore a costi piu' contenuti. In tutte le aziende si', ma da loro no, anzi servono a far spendere di piu' il cliente e far guadagnare maggiormente l'azienda. Infatti oggi spedire un vaglia fino a 5 milioni costa 10.000 lire, e l'avviso al mittente di avvenuto pagamento costa 1.100 lire. Ci si dira' che questi ultimi sono servizi piu' lenti, ma e' bene ricordare che la trasmissione telematica di un ordinativo di pagamento ha costi enormemente piu' contenuti rispetto al treno/aereo/nave e il postino che viene a bussare a casa e a consegnare il vaglia: e' proprio la bellezza e la forza della Telematica. Ma Internet per le Poste, forse e' un'altra cosa.

