

**Attendiamo di leggervi per conoscere in quale modo intendete ristorare tali indebite spese che abbiamo dovuto ingiustamente sostenere.**

## UN INVITO

**Evitate di risponderci come avete risposto al reclamo 31977702**

qui allegato  
(Business Unit Postal Services – Qualità – Gestione Reclami – Centro Nazionale Assistenza Clienti – protocollo 12970/2008.  
Risposta al Case 31977702, datato 5 dicembre 2008) perché:

1. l'intestazione in lingua inglese non evita di considerarci come sudditi anziché come clienti;
2. non è stata riportata per intero la nostra denominazione;
3. non si riesce a risalire al reclamo inviato perché è stato indicato solo il numero del caso da voi assegnato allo stesso;
4. contiene frasi in automatico invece di informare il cliente degli interventi che sono concretamente messi in atto per individuare e superare il disservizio segnalato col reclamo,
5. non viene menzionato alcun rimborso, nemmeno delle spese postali e degli oneri che il mittente ha dovuto sostenere per ricevere un tale disservizio,
6. la risposta al reclamo non è siglata per esteso, mal conciliandosi con la cordialità dei rapporti da tenere con un cliente.

Simili corrispondenze, in riscontro ai reclami inviati, sono vergognose e smentiscono quanto è scritto su:

[http://www.poste.it/azienda/ass\\_consumatori/consumerismo.shtml](http://www.poste.it/azienda/ass_consumatori/consumerismo.shtml)  
“Dal 1999 Poste Italiane è attiva nel mondo del consumerismo e ha instaurato rapporti di collaborazione con numerose Associazioni dei consumatori aderenti al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti). Da queste collaborazioni sono nate iniziative volte alla tutela dei consumatori. Poste Italiane è membro fondatore di Consumers' Forum: un'associazione indipendente di cui fanno parte le più importanti Associazioni di consumatori, numerose Imprese Industriali e di Servizi e le loro Associazioni di Categoria, Istituzioni, Università e Centri di



Ricerca. Scopo di questa Associazione è superare la difficoltà di dialogo tra Associazioni di consumatori e imprese per favorire la ricerca della qualità dei prodotti e dei servizi e migliorare le procedure di Conciliazione delle controversie di consumo”.

**Chiediamo alle Associazioni che difendono i consumatori in indirizzo di prendere visione di questo reclamo e dell'articolo pubblicato sul n. 125 della rivista da pagina 26 a 32 inserito in:**

[http://www.incamper.org/sfoggia\\_numero.asp?id=125&n=28&pages=20](http://www.incamper.org/sfoggia_numero.asp?id=125&n=28&pages=20), nonché di **intervenire con corrispondenze pubbliche al fine di ottenere un diverso modus operandi** di Poste Italiane SpA che riserva al cliente un trattamento da suddito invece che da cittadino dimenticando che sono proprio i cittadini a finanziare le stesse Poste Italiane SpA attraverso i contributi erogati ogni anno dal Governo in carica.