

ALTRA SORPRESA

Nella stessa giornata abbiamo sperimentato anche un altro servizio delle Poste Italiane: l'utilizzo del Bancomat. Meglio sarebbe dire il mancato utilizzo del Bancomat.

Torniamo indietro nelle ore. Siamo presenti all'apertura (ore 8.15) dell'Ufficio Postale di cui sopra con l'intento di effettuare un Postagiرو. Siamo i primi. E' dalle ore 8 che siamo fuori dell'Ufficio Postale per conquistare la pole position. Si alza il bandone, entriamo e consegniamo alla sportellista il modulo per il Postagiرو.

Questa lo legge... consegniamo il Bancomat per l'addebito in conto corrente e... *"Spiacente non c'è linea"*. Porcaccia miseria... va bene, telefoni per sapere quanto dobbiamo attendere. *"Spiacente non possiamo telefonare... inoltre, di solito, la linea non ce la danno fino alle ore 9 circa"*. Come sarebbe a dire? Allora perchè non lo scrivete fuori in modo che un cliente eviti di fare una coda? *"Spiacente, non lo possiamo fare perchè... se si dovesse scrivere tutto..."*. La frase cade

a mezzo, tanto abbiamo capito. La sportellista ci invita a ripassare. Il concetto è che il cliente è a loro disposizione, non il contrario. Incazzati come iene, ripassiamo alle ore 9 ma... *"Spiacente la linea non c'è... dovete ripassare"*. Al terzo tentativo, finalmente, l'operazione è eseguita ma... è omessa la casuale. Non ci sono problemi, annulli l'operazione e la esegua di nuovo. *"Spiacente non mi annulla l'operazione... attenda che vediamo di risolvere via telefono"* Faccia pure ma noi le lasciamo il foglio e confidiamo che porti a termine simile difficile incredibile operazione finanziaria, un postagiرو.

Da anni il cittadino/utente/cliente si domanda: Ma cosa dobbiamo fare perchè le Poste Italiane rispettino i clienti? Chiamare il Settimo Cavalleria Americano e far occupare Roma, pardon, la sede delle Poste Italiane, per abbattere il dittatore e costituire un Governo di Emergenza?

Ma il Presidente della Repubblica che rappresenta tutti i cittadini, come mai negli anni non ha mai trovato un minuto, diciamo un minuto, per richiamare al rispetto dei cittadini il Monopolio che era ed è ancor oggi delle Poste Italiane?

LA RISPOSTA INVIATACI DALLE POSTE ITALIANE S.p.A.

— Original Message —

From: Info

To: 'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti'

Sent: Friday, June 13, 2003 1:18 PM

Subject: R: POSTE ITALIANE, I DISSERVIZI SU INTERNET E SUL BANCOMAT rich. 271584

Gentile Cliente,

In relazione alla Sua segnalazione, siamo spiacenti che il livello di qualità dei nostri servizi non sia stato rispondente alle Sue aspettative. Vogliamo, comunque, informarLa che è in atto il piano di rilancio degli uffici postali, che prevede anche specifici interventi volti a realizzare il miglioramento dei servizi di sportello. Essendo il progetto assai complesso, tenuto conto anche del numero di uffici postali presenti sul territorio, comprenderà come, nell'intervallo di tempo necessario a raggiungerli tutti, possano ancora emergere criticità. Desideriamo, con l'occasione, comunicarle che le Poste Italiane hanno appena portato a termine una serie di iniziative di rinnovamento che, in quanto a dimensioni del fenomeno, non hanno riscontri nella più recente storia delle società italiane. Tra queste vi è l'opera di informatizzazione degli sportelli (completata nei termini prefissati), che ha interessato circa 14.000 punti del territorio. Certo ancora molte questioni, e non solo di carattere tecnico, restano da affrontare per adattare la funzionalità dei più recenti servizi, vedasi Bancomat, alla nostra realtà. Confidiamo comunque di giungere alla piena soluzione in tempi ragionevoli anche con l'aiuto della clientela che comprendiamo essere, in certi frangenti, sfiduciata dalla ricorrenza di eventi negativi quali quelli da Lei segnalati.

Il Suo intervento può essere senz'altro considerato un utile contributo al miglioramento della qualità del servizio, obiettivo prioritario della nostra Società.

Cordiali saluti.

LA RISPOSTA INVIATACI DALLE POSTE ITALIANE S.p.A.**PERCHE' UN ANONIMO RISPONDE AL RECLAMO?****ANNI LUCE DA UN CIVILE E PRODUTTIVO RAPPORTO CON IL CLIENTE**

15 giugno 2003

CARISSIMO ANONIMO, la sua risposta appare preconfezionata e buona per tutte le stagioni.

Anche in presenza di una NON risposta come è la presente, è utile per evidenziare come la vostra Società, Poste Italiane SpA, non ha alcun rispetto del cliente e continua a prenderlo in giro in quanto, in caso di deficit è lo Stato che ripiana a carico dei cittadini che poi non sono altro che i vostri clienti. In questo modo siamo gabbati due volte.

La vostra NON RISPOSTA è insolente perchè non riporta il cognome, nome e qualifica di chi l'ha redatta nonchè la specifica e.mail, il telefono, il telefax, l'indirizzo. Dati base per un civile rapporto con un cliente / cittadino.

La vostra NON RISPOSTA è ottusa perchè al cliente che ha subito i costi (tempo e denaro) per un disservizio, al minimo, gli si accredita un bonus forfettario sul conto. Questo per un produttivo rapporto con un cliente / cittadino.

A presto leggervi.

Pier Luigi Ciolli – Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti

