

PROMESSE DA MARINAIO

di Pier Luigi Ciolli

58

Scriviamo ai destinatari chiedendo di verificare quale data è stampata sulla busta da parte delle Poste Italiane SpA e in quale data gli è stata consegnata.

Stiamo verificando i tempi e sono micidiali in quanto lontanissimi dai 3 giorni promessi.

Si tratta di buste che affranchiamo con 4,00 euro, cioè una tariffa elevatissima e tra le prime, se non la prima in Europa.

Non solo i tempi di consegna solo allucinanti ma NON rispondono ai reclami né le Poste Italiane SpA, tantomeno le Associazioni perché le abbiamo trova-

POSTE ITALIANE SPA: CONSEGNE IN TEMPI E MODI IN VIOLAZIONE DI QUANTO PREVISTO NELLA CARTA DEI SERVIZI

te inserite nel sito internet delle Poste Italiane SpA come facenti parte della verifica sulla Carta della Qualità Postale ed in ultimo nemmeno l'Ing. Luisa Franchina Responsabile della Direzione Generale per la Regolamentazione e la Qualità dei Servizi del Ministero delle Comunicazioni.

Dove è finita la Carta della Qualità Postale delle Poste Italiane SpA che vede scritto tra i suoi obiettivi principali:

- a) il miglioramento della qualità di tutti i servizi rivolti alla clientela,
- b) l'impegno di Poste Italiane SpA per instaurare con i clienti un rapporto trasparente, all'interno del quale vengono stabiliti gli impegni dell'azienda e i "diritti" della clientela,
- c) impegno a rispettare tali standard sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione esterni e certificati ove possibile,
- d) semplificare le procedure di contatto del cliente con l'azienda,
- e) stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione semplice comprensibile e trasparente e su impegni precisi.

La vostra busta a destinazione in 3 giorni

PROMESSE, PROMESSE... TANTO POI TOCCA SEMPRE A ME CONSEGNARE LA POSTA!!

