

Trento, 30 settembre 2010

COMUNICATO STAMPA

**Il rapporto tra Poste Italiane e i consumatori, negli ultimi  
anni è andato sicuramente peggiorando.  
La realtà infatti è ben diversa dallo slogan  
“Un rapporto che cresce”.**

I problemi sono tanti, tutti prontamente segnalati dalle associazioni dei consumatori, ma non solo: le stesse istituzioni pubbliche, i sindacati e i partiti si sono fatti portavoce delle lamentele dei cittadini anche attraverso interrogazioni parlamentari: il tutto senza che ciò abbia portato ad una soluzione delle problematiche sollevate in questi ultimi anni.

***In materia di espletamento del servizio universale:***

- chiusura di sportelli
- accorpamento degli sportelli per la distribuzione delle inesitate con aumento di un terzo delle giacenze come risulta dal monitoraggio del Ministero dello sviluppo Economico;
- Servizi di filiale pessimi: riduzione delle ore di apertura estive, chiusura il sabato, diminuzione degli sportelli dedicati ai servizi universali con code che arrivano e superano l'ora di attesa.
- Proteste dei cittadini per il mancato recapito della posta in varie zone del Trentino e dell'Alto Adige.
- Rincarì spropositati delle Caselle Postali hanno portato il CRTCU a segnalare all'AGCM un possibile abuso di posizione dominante o prassi commerciale sleale.

***In materia di conciliazione:***

- Nonostante le nostre ripetute richieste, i moduli di reclamo e di conciliazione non sono presenti nelle filiali; l'istituto non è conosciuto dai clienti e spesso neppure dagli addetti allo sportello poco o per niente istruiti in materia.
- sempre più uno specchietto per le allodole utile solo per rispondere ai consumatori infuriati sui giornali
- Insomma più uno strumento di marketing che una vera e trasparente modalità di soluzione delle controversie.

***In materia di servizi, prodotti bancari e soluzione delle controversie***

- Polizze vita “dormienti”, dopo la comunicazione ufficiale della possibilità (giuridica) e volontà di Poste Italiane Spa di restituire le somme, si è in attesa delle comunicazioni con cui Poste Italiane comunica le modalità per i rimborsi.
- Su quattro casi di uso fraudolento di mezzi di pagamento elettronici, sostanzialmente identici, solamente in un caso Poste Italiane Spa ha restituito le somme al consumatore, negli altri casi ha fornito risposte sostanzialmente identiche addebitando la colpa al consumatore per la negligenza nella conservazione del pin. Si chiede che sul punto venga assolto, anche se in fase stragiudiziale, l’onere probatorio di cui all’articolo all’art. 10 Decreto Legislativo n. 11/2010 e dagli articoli del Codice Civile in materia di custodia, prima di negare ogni responsabilità. Un caso è ora al vaglio dell’Arbitro bancario-finanziario.

Di tutte le richieste fatte da questa associazione, non c’è stato alcun accoglimento e i problemi sono rimasti esattamente gli stessi, anzi sono andati peggiorando. Poste Italiane sta perseguendo l’obiettivo di diventare una società privata a tutti gli effetti e si sta organizzando per le future liberalizzazioni ma a scapito di ciò che per il momento prevede ancora la legge e nonostante i finanziamenti pubblici.

L’incontro voluto da Poste Italiane con il CRCTCU, in cui ha invitato il Centro ad un incontro formativo con i direttori delle filiali ci è sembrato oltremodo fuoriluogo. Poste Italiane ha tutte le risorse e gli strumenti possibili per istruire i direttori di filiale e i propri dipendenti senza che le associazioni dei consumatori diventino strumento funzionale agli obiettivi dell’azienda.

Come Associazione siamo sempre disposti al dialogo. Ma fino ad oggi questo dialogo ci è sembrato semplicemente di maniera fungendo semplicemente da “calmieratore” senza alcuna prospettiva migliorativa dei servizi ai cittadini.

La gestione dei servizi post-vendita e dei reclami ha da sempre avuto e sempre avrà un valore strategico indiscusso per i consumatori. Il servizio di raccordo svolto dalle associazioni dei consumatori è un servizio a costo zero che deve trovare “remunerazione” e “valore aggiunto” nel riconoscimento dei diritti dei consumatori e degli standard normalmente attesi attraverso offerte reali, concrete e soddisfacenti. I dinieghi e le pretestuose giustificazioni, oltre a svilire il lavoro di ognuno, portano i consumatori verso la ricerca di alternative: per i servizi postali attendiamo, mentre per i servizi bancari e finanziari orientiamo.