

• **Forza E.P.I. !**

La posta non arriva o arriva in ritardo

di Angelo Siri

Uno degli annosi problemi, specialmente per le riviste in abbonamento, è quello che arrivano con ritardi micidiali oppure per niente.

Un vero dramma ma ecco apparire l'E.P.I. (Ente Poste Italiane).

Sembra che non si tratti solo di un aggiornamento del nome in quanto la nata EPI ha varato la Carta della Qualità del Servizio Pubblico Postale.

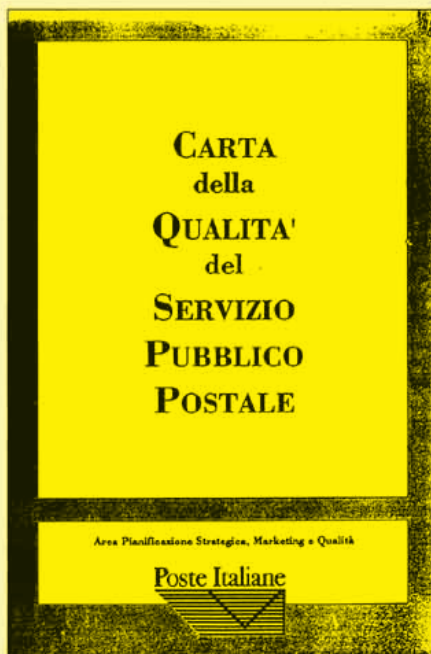
Hanno prodotto un documento chiaro nel quale si impegnano a precisi tempi di consegna nonché a miglioramenti programmati.

In questi ultimi mesi abbiamo notato un miglioramento del servizio, subito per gli utenti della provincia di Firenze, e poi si svilupperà in tutte le province, un numero verde ove presentare un reclamo.

Lo abbiamo fatto immediatamente provare dalla sede di Firenze.

Hanno fatto il 185, poi il 6, quindi il loro numero di telefono e, miracolo, dall'altra parte ha risposto una signora gentile e preparata.

Ha chiesto tutti i dati relativi al reclamo per inserirli nel com-



puter e si è notevolmente dedicata in quanto il reclamo non era

facile da inserire nel loro computer in quanto si segnalava, chiedendo spiegazioni, quanto segue:

- il nuovo francobollo da 750 non aveva sufficiente colla creando notevoli problemi;
- i vecchi francobolli da 750 non erano reperibili;
- in altri Paesi venivano prodotti francobolli autoadesivi evitando il leccare o il vecchio bagnadita;
- i nuovi francobolli da 750 e 850 avevano una dimensione inferiore al tipo standard e quindi difficili da maneggiare per chi deve affrancare grandi quantità di buste;
- sono indispensabili francobolli con valori corrispondenti alle tariffe base (ad esempio uno da 1.850) evitando lo spreco di quei due o più francobolli che oggi sono necessari per formare le tariffe base.

La signora riusciva ad inserire tutto nel computer e garantiva una risposta entro 30, massimo 60, giorni.

La stessa gentilmente ci informava che, per coloro che non avevano ancora nella loro zona il servizio telefonico per i reclami oppure non volevano presentarlo via telefono, potevano inviare il reclamo per lettera indirizzandolo come nel riquadro qui di seguito.

Mittente:

.....
.....

(udite, udite) **al posto del francobollo solo la dicitura
RECLAMO POSTALE**

E.P.I.

Filiale di (quella della zona)

Area Servizi Postali

Reclami

C.A.P.(quello della zona)

In II di coperta della rivista troverete sempre la data di spedizione e sulle buste troverete sempre il timbro con la data di spedizione pertanto basterà un rapido colpo d'occhio e, in caso di disservizio, mano al

telefono oppure alla penna e, senza spesa, daremo una mano per avere un servizio postale migliore nonché per individuare quegli addetti che vanificano il duro lavoro dei loro colleghi.

Forza E.P.I. ! siamo con voi

e, a proposito, per i vostri servizi telefonici ricordate di consultare anche la OMNITEL, fusse che non fusse che vi potessero suggerire un servizio migliore di quello fornitovi dalla TELECOM ITALIA.