



Al Dott. Nardone Relazioni Industriali  
Al Dott. Giacchi Responsabile PCL

26 Maggio 2015

Egregi Signori,

in questi ultimi quindici giorni abbiamo pubblicato un numero consistente di volantini e abbiamo incontrato i colleghi sui posti di lavoro per condividere con loro il momento di storica difficoltà che attraversa lo strategico settore dei Servizi Postali. Il vostro silenzio, che a molti appare assordante, insieme all'assenza di una benché minima risposta formale, malgrado l'invito più volte reiterato a controbattere le nostre motivazioni, consegnano una fotografia imbarazzante del vostro gruppo dirigente.

I maggiori quotidiani di testate nazionali continuano a riportare, senza soluzione di continuità, articoli sui disservizi postali nella Capitale; i reclami della clientela maltrattata e offesa sono ormai soverchianti, al punto che la AL Centro si è vista costretta a ricorrere a misure straordinarie per arruolare circa 50 persone da vari settori, unità che si sono sommate alle 7 previste fino a qualche mese fa.

Vedendo al lavoro 57 persone in luogo di 7 (un aumento di oltre l'800%) per tentare di rispondere ai reclami della clientela, chiunque si aspetterebbe la scomparsa dei disservizi e l'aumento della qualità del servizio. Invece, profondo rosso.

Ricorderete che l'attenzione allo svolgimento di un servizio di qualità orientato alla soddisfazione del cliente finale, ha indotto l'azienda Poste Italiane all'istituzione di un settore che vigilasse sulla conformità e la qualità del servizio reso, denominato Audit Controllo Interno, che assegna alla AL Centro il titolo di *ultima della classe* con un rotondo 33% di irregolarità (un ufficio su tre) e, dunque, di abbattimento della qualità del servizio reso.

Non sto qui a spiegarvi, perché senz'altro lo sapete meglio di me, quanto sia importante, per un'azienda che vende servizi su un mercato libero, la percezione della qualità erogata e la soddisfazione del cliente.

Non vi condannano solo gli articoli sui giornali e i dati che vi abbiamo più volte segnalato.

A togliervi credito basta un semplice dato, rilevato dal Tableau de Bord (Giornale di Bordo) dell'Audit. In questo documento, *interamente aziendale*, trovate la conferma ineluttabile della vostra leggerezza ed incompetenza organizzativa, che non consente di lavorare come migliaia di lavoratori vorrebbero.

La soluzione è riassunta nei numeri che voi stessi producete.

Non sarebbe il caso di leggere quei numeri e prendere le decisioni conseguenti?

Con Osservanza  
Il Segretario Generale Slp-Cisl  
Roma Capitale e Rieti  
Riccardo Barbati