

Altroconsumo:

posta prioritaria obbligatoria per tutti, paghiamo di più per recapiti meno puntuali

02-11-2006



Il semplice invio delle lettere da maggio 2006 può avvenire solo tramite posta prioritaria. Purtroppo ad un aumento dei prezzi per il consumatore non è corrisposto un aumento della qualità del servizio: quattro lettere su dieci arrivano in ritardo.

E' quanto emerge dal test che Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, ha condotto su sette città italiane – Bari, Bologna, Genova-Sori, Milano, Napoli, Roma, Torino – per fotografare l'efficienza e la puntualità del servizio di posta prioritaria.

E' risaputo: dal maggio 2006, il ministero delle Comunicazioni ha abolito la posta ordinaria, il cui costo del francobollo era di 0,45 euro, aumentando di un terzo il prezzo del servizio, diventato obbligatoriamente di posta prioritaria, portando il francobollo al costo fisso di 0,60 euro.

Altroconsumo ha voluto vederci chiaro, e ha preso carta e penna, busta e francobollo. Durante dieci giorni, alle stessa ora, sono state inviate sei lettere in posta prioritaria, utilizzando sempre le stesse cassette della posta delle sette città coinvolte. Sessanta lettere per città, per un totale di 420 missive.

Controllando la data di consegna, Altroconsumo ha verificato se i tempi promessi dalle Poste nei propri obiettivi qualità siano stati rispettati.

La risposta è negativa. Quasi quattro lettere su dieci sono arrivate in ritardo, ben oltre le 24 ore, dunque né nel giorno di spedizione né nel giorno lavorativo successivo. Oltre al danno, la beffa: Altroconsumo ricorda che non sono previsti rimborsi per eventuali ritardi.

Oltre una lettera su quattro è arrivata dopo due giorni, mentre sei missive tra quelle spedite si sono perse per strada. Maglia nera a Bari, con solo il 37% delle lettere consegnate entro le 24 ore, il peggior risultato tra le città del test. La palma dell'efficienza va al comune alle porte di Genova (Sori), con l'85% delle buste arrivate nei tempi previsti.

A prezzi più alti oggi corrisponde una qualità del servizio ridotta, ma non solo: purtroppo abbiamo assistito ad uno scadimento nel tempo del livello di qualità del servizio stesso di posta prioritaria. Nel 2002, da una precedente inchiesta di Altroconsumo, era ben il 90% delle missive ad arrivare entro le 24 ore: oggi siamo solo al 61%.

Posta prioritaria: prova pratica						
Città di partenza	Numero lettere spedite	Lettere perse (%)	Lettere consegnate (%)			
			dopo 2 giorni	dopo 3 giorni	oltre 3 giorni	entro 24 ore
Milano	60	-	20	10	10	60
Torino	60	2	13	3	2	80
Bologna	60	-	45	7	-	48
Roma	60	5	12	7	-	77
Napoli	60	2	35	13	7	43
Bari	60	2	55	7	-	37
Genova (Sori)	60	-	10	2	3	85
Totale	420	1	27	7	3	61

Fonte: Altroconsumo, novembre 2006

Consegna	La posta prioritaria ieri e oggi		
	2006	2002	
		prioritaria	ordinaria
entro 24 ore	61%	90%	1%
entro 2 giorni	88%	97%	64%
entro 3 giorni	95%	98%	91%

Fonte: Altroconsumo, novembre 2006

Altroconsumo ricorda: per il 2009 è previsto un allargamento del mercato ad altri operatori e nel frattempo, in regime praticamente di monopolio, è il consumatore a rimetterci, in termini di scarsa efficienza del servizio e di non corrispondenza di un rimborso in caso di standard qualitativi non rispettati.

La differenziazione dell'offerta del servizio postale sia in termini di servizi che di prezzo è improrogabile perchè ci sia concorrenza nel settore.