



di
Fabio Bonati

ACCUSA

O re di attesa per pagare un bollettino, riscuotere la pensione, ritirare una raccomandata, con i correntisti postali che passano davanti alla fila, con metà degli sportelli chiusi e in quelli aperti i funzionari che invece di servire i clienti devono seguire i corsi di aggiornamento via computer per tener dietro ai 161 prodotti che oggi le Poste gestiscono. Ore di attesa snervantiti, insopportabili, tanto che per protestare qualcuno chiama i carabinieri e molti altri telefonano e scrivono ai giornali, per non parlare degli anziani che a forza di aspettare in sale mal condizionate con il biglietto della coda in mano si sentono male, perdono i sensi e prima del loro turno allo sportello arriva l'ambulanza a soccorrerli: i due episodi più recenti di malori alla posta sono accaduti nella filiale Parma 8 e a Colorno.

La scarsissima efficienza e la bassa qualità del servizio sono ormai la quotidiana realtà di tutti gli uffici postali. La ressa che era un tempo riservata al giorno del pagamento delle pensioni ha contagiato l'intera settimana. Nell'esperienza di chiunque l'ufficio postale rappresenti il luogo dove inevitabilmente si perde un mucchio di tempo, quando la maggior parte degli altri uffici aperti al pubblico si sono invece attrezzati per fornire risposte sempre più rapide. Ma di chi è la colpa?

La tentazione è sempre di prendersela con chi si ha di fronte. «Quell'impiegato che invece di badare a me ha osato andare in bagno o rispondere al telefono – fosse anche solo per chiudere la pratica della persona che mi precedeva in fila – merita i peggiori strali di tutti i Brumetta del mondo», vien da

Per le sostituzioni estive assunte solo cinque persone per l'intera provincia

pensare dopo 30, 60, 90 minuti di attesa. Ma l'inefficienza delle Poste ha poco a che fare con la presenza di presunti famulloni. Piuttosto è un problema di numeri.

MENO PERSONALE AGLI SPORTELLI

Nell'ultimo anno e mezzo il già scarso personale addetto agli sportelli delle Poste nel parmense è calato di 23 unità. Gli sportellisti si sono ridotti a circa 280 per i 130 uffici postali della provincia e secondo le previsioni di Poste italiane potrebbero scendere anche a soli 261. In media due per ufficio postale: come potrebbe non esserci la coda? Poste italiane, nono-

Il calo di personale pesa sugli utenti e sui lavoratori, che hanno da fare di più e subiscono l'ostilità dell'utenza arrabbiata per le lunghe attese»

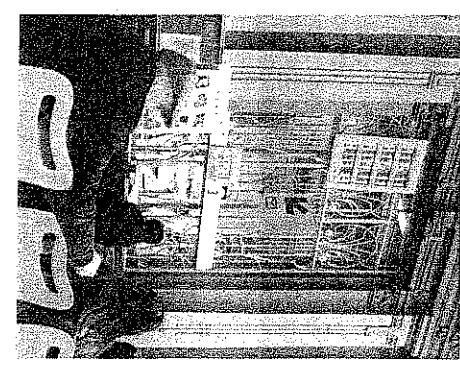
Angelo Fiorillo, segretario prov. Slp Cisl

stante i floridi bilanci – quasi 850 milioni di attivo nel 2007 – ha tagliato pure il numero di postini, cancellando nella nostra provincia 37 zone di distribuzione della corrispondenza, di cui 14 in città. Ci sono quartieri che ricevono lettere e giornali una volta ogni tre giorni e paesi anche una volta alla settimana. Le Poste non licenziano, ma quando qualcuno va in pensione non lo sostituiscono e soprattutto cercano di spostare il personale su attività più remunerative della posta vera e propria, come la vendita di oggetti – gli uffici postali si sono tutti mascherati da cartolerie – o ancor meglio di prodotti finanziari e assicurativi.

Le ferie che si concentrano in questi mesi estivi non aiutano certo ad attenuare i disagi. Per sostituire gli assenti, oltre a spostare i dipendenti da una filiale all'altra della provincia per distribuire i buchi una settimana qui e l'altra là, le Poste hanno assunto cinque sostituti. Cinque per tutto il parmense. Per di più con contratto di appena due mesi, un tempo che non consentiva loro di apprendere che una piccola parte del necessario.

Caos alla posta. Colpa dei tagli agli sportelli

In un anno e mezzo nel parmense 23 addetti in meno. Tagliate anche 37 zone di recapito. La Cisl proclama lo sciopero, Cgil e Uil fanno solo volantaggio per calmare la rabbia dei clienti



261
gli sportellisti che per Poste hanno al 130 uffici di Parma

37
le zone di distribuzione tagliate in Emilia, 18 meno del previsto

50
le assunzioni in tutta la regione promesse in un accordo firmato solo da Cgil e Uil

I SINDACATI DIVISI

Il malcontento generato dalla situazione preoccupa i sindacati, che però non trovano soluzioni concordi per affrontarlo. La Cisl ha indetto uno sciopero locale degli straordinari per premere sull'azienda sperando che si convinca ad aumentare l'organico. Cgil e Uil hanno invece già sottoscritto un accordo con Poste italiane e distribuiranno volantini davanti agli uffici più frequentati con appelli alla pazienza dei clienti in coda.

«La situazione – afferma Angelo Fiorillo, della Slp Cisl di Parma – è insopportabile sia per i clienti che per i lavoratori delle Poste. I pochi che servono allo sportello si trovano a lavorare molto di più e in un clima di crescente tensione generato dalla rabbia degli utenti. L'unica via di uscita è mettere più personale negli uffici postali della provincia». «Iniziamo un effetto negativo – aggiunge Valerio Grillini, segretario regionale della Slp Cisl – anche sulle attività finanziarie di Poste italiane, perché c'è scontento dei servizi di base rifiuta anche quelli più complessi. E questo potrebbe mettere in difficoltà l'azienda». Lo sciopero indetto solo

dalla Cisl, il sindacato maggioritario nel settore postale, è iniziato venerdì scorso e si concluderà domani (una settimana è il tempo massimo nei servizi di pubblica utilità), ma riprenderà a fine mese all'interno di una proposta di sciopero locale degli straordinari e poi agitazione in tutta la regione.

Lo sciopero locale degli straordinari e poi agitazione in tutta la regione

testa estesa a tutta l'Emilia-Romagna e confluirà nello sciopero nazionale atteso per inizio settembre.

«Con le Poste Cgil e Uil hanno firmato un'intesa – rispondono Silvia Avanzini della Slp Cgil e Daniela Campanini della Uilpost di Parma, che hanno scelto la linea morbida – che porta negli uffici postali qualche sportellista in più. Per ora per il parmense sono tre in più, non molti ma meglio di niente. Entro il mese si apriranno poi tavoli regionali per analizzare la questione locale e il numero potrebbe aumentare. Invece che scontrarsi con l'azienda preferiamo parlare ai clienti per far capire che alla posta non ci sono famulloni».

ERBA DEL VICINO

Ma le altre province dell'Emilia non stanno meglio

Poste italiane ha stabilito il numero di addetti agli sportelli necessari per ciascuna provincia italiana. La distribuzione potrà essere modificata all'interno di tavoli regionali, ma solo spostando impiegati da un territorio all'altro della stessa regione.

Speso. Il contingente riconosciuto utile è inferiore al numero di sportellisti oggi in servizio, che pure è già cliente delle inimitabili code e delle

lamentele dell'utenza appare assolutamente insufficiente. I provinciali di Parma sono riconosciuti anche in altre province vicine. Rispetto al totale della popolazione residente Parma non è neppure quella che ha meno sportellisti. Da noi se ne conta uno ogni 1631 abitanti, in Emilia stanno peggio Reggio, Modena e Piacenza. Solo Bologna è più coperta.

Provincia	Sportellisti previsti	Residenti	Residenti per sportellista
Reggio	264	510.124	1.932
Modena	370	677.672	1.832
Piacenza	160	281.618	1.760
Parma	261	425.702	1.631
Bologna	672	964.074	1.435