

Poste Italiane quando la cortesia è un optional

LA STORIA

Chiede di essere aiutato a terminare un'operazione al bancomat delle Poste di via Garibaldi, per poco non finisce con i dipendenti dell'ufficio che telefonano alla Polizia. Storia dai contorni assurdi, dove però prevale la mancanza di tatto da parte degli operatori di Poste Italiane, più attenti alla lancette dell'orologio che all'esigenze dell'utenza in difficoltà. Ma andiamo per ordine.

Un uomo - un pensionato reatino - si avvicina al bancomat per prelevare contanti. Duecento euro per la cronaca. Inserisce la carta, segue le istruzioni dello sportello automatico ed arriva al punto in cui, lo schermo, gli chiede di ritirare carta e contanti. La prima esce senza problema alcuno, i secondi, dopo qualche attimo di esitazione, restano invece nella cassaforte del dispositivo. Sono le 19,30 precise e l'ufficio di Poste Italiane di via Garibaldi sta chiudendo i battenti. Il nostro sfortunato utente si avvicina allora all'ingresso per chiedere aiuto agli operatori dell'ufficio e capire cosa è accaduto. Ma la porta gli viene chiusa in faccia. L'uomo inizia quindi a bussare

sui vetri. Duecento euro sono duecento euro e l'uomo ha seguito alla perfezione le istruzioni video. Restare all'asciutto non gli va proprio. Ma dall'interno dell'ufficio di via Garibaldi gli fanno cenno che l'ufficio ha chiuso e non si può fare nulla. Il pensionato non si dà per vinto e prosegue a bussare con insistenza alla porta d'ingresso. Dall'interno gli intimano di smettere, altrimenti chiameranno la polizia. E' la goccia che fa traboccare il vaso. Il nostro pensionato è sul punto di esplodere. «Sono io che chiamo la polizia, non voi», urla con forza. La porta si apre e un dipendente si concede a spiegare. «Vede, caro signore - dice - dopo un certo numero di operazioni il bancomat non dà più contanti. Lei, forse, ha inserito la carta dopo che è stato superato questo numero. Ecco perché il bancomat non ha erogato nulla, seppur il display indicava che doveva ritirare le banconote. Dispiace». Ma la cosa che dispiace di più è la mancanza di tatto e di spirito di servizio degli operatori di via Garibaldi. Che anche se le 19,30 erano scoccate, non avrebbero dovuto dimenticare le ragioni dell'utenza.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

