

Nuovo sistema agli sportelli Poste, attese record e proteste

Via Gallio

In difficoltà gli anziani
Su ticket e tabelloni
i simboli sono piccoli
E si aspetta più di prima

Un nuovo “totem” all’ingresso, nuovi simboli stampati sui ticket per la coda e sui monitor agli sportelli.

Alle Poste si cambia, ma gli utenti non apprezzano. Anzi, a giudicare dalle reazioni di questi primi giorni, tanti comaschi rimpiangono il vecchio sistema di gestione delle attese.

Le code, in effetti, sembrano essersi allungate invece di diminuire. E così all’ufficio di via Gallio accade - esperienza tutt’altro che inusuale - di attendere un’ora prima di riuscire a pagare un bollettino. In difficoltà soprattutto le persone anziane e gli stranieri, ma non solo.

Il motivo è presto detto: una volta entrati nell’ufficio, non è facilissimo capire quale opzione selezionare dal monitor del totem per ottenere il bigliettino (ci sono varie possibilità in base all’operazione da effettuare) e risulta ancora più ostico il passag-

LA PROVINCIA
VENERDÌ 5 AGOSTO 2016



Ufficio postale di via Gallio: lunghe attese e caos

gio successivo. Bisogna infatti prestare attenzione ai due schermi che si aggiornano di continuo e indicano il numero del cliente che sta per essere servito. Non basta, però, confrontare il numero del proprio bigliettino con quello che compare sullo schermo, bisogna badare anche al simbolo: se abbiamo il numero 40 e proprio quel numero figura sul monitor, non è detto che sia arrivato il nostro turno. È necessario controllare se corrisponde anche il simbolo (per le spedizioni, ad esempio, è una busta stilizzata) e solo in quel caso ci si può

recare allo sportello indicato.

Una complicazione in più, almeno a sentire i comaschi, in particolare per chi ha qualche problema di vista (il simbolo è molto piccolo). E se a questo si aggiunge la carenza di personale - denunciata in queste ore dai sindacati comaschi, in particolare dalla Cisl dei Laghi - si capisce perché i toni si alzino spesso in questi giorni negli uffici postali.

I cittadini protestano per le lunghe attese, i lavoratori possono soltanto allargare le braccia.

M. Sad.