

Incontriamoci a “Città Nuova”, la nostra città



ADOTTA IL TUO POSTINO

Un bel mattino di novembre pieno di sole si presenta a Città Nuova il nuovo (il terzo in tre mesi) “account manager” di Poste Italiane (traduzione: colui che si occupa di mantenere i rapporti con il cliente). Dirige un ufficio postale di una zona centralissima e molto popolata di Roma e dichiara di aver fatto il postino per tanti anni: «I più belli della mia vita!», esclama. Lo guardiamo attoniti e un po' increduli. «Pensate – continua – che, quando recapitavo la posta, c'era un bimbo che finché non arrivavo, non voleva mangiare la sua pappa». Ne parla commosso. Lo incalziamo con le nostre richieste e con la segnalazione dei tanti, troppi reclami in tutta Italia, compresa l'intenzione di procedere con una *class-action*, una denuncia collet-

tiva. Accoglie e non contesta. Spiega che i nuovi postini cambiano spesso e non conoscono la gente, le strade. «Su un'agenda mi ero scritto come raggiungere gli abitanti delle zone a me assegnate. Un patrimonio di conoscenze accumulato negli anni che è andato perduto». Ci chiede di avere pazienza, si informa sulle zone critiche del mancato recapito, si meraviglia che il Nord-Est sia fortemente colpito da questo problema. E ci raccomanda di segnalare, segnalare, segnalare i disservizi (abbonamenti@cittanuova.it). «Ormai siamo in concorrenza – commenta –, anche se, nel vostro caso, restiamo comunque competitivi per le tariffe e la capillare consegna “porta a porta” che un corriere si fa pagare cara».

Cambio di scena: laboratorio della rivista *Teens* in dialogo con un gruppo di adulti che si occupa della formazione e delle iniziative dei ragazzi in tutto il mondo: «Sapete come ho risolto il problema della mancata consegna dei miei abbonamenti? – sfida i presenti una mamma sbarazzina e intraprendente –. Ho fotocopiato le copertine e sono andata dal direttore del mio ufficio postale e gli ho detto: “Le vede queste riviste? Pago per averle perché mi servono, come mamma e come educatrice. Mi aiuti per favore perché il postino me le consegna!”». Da quel momento i problemi si sono risolti».

Sappiamo che la posta dal 15 dicembre al 15 gennaio sarà consegnata *mwale* e a singhiozzo. Ecco la sfida: proviamo ad adottare il nostro postino. Chissà che non ne ottenga più l'attenzione a questo nostro fratello (o sorella) che una *class-action* dai risultati incerti...

Marta Chierico
rete@cittanuova.it