

# I dolci in posta sono scomparsi ma ...ricompaiono nelle agenzie

**La Posta ha finalmente soppresso tutti gli espositori con dolci dagli uffici postali, così come l'Alleanza delle organizzazioni dei consumatori, ACSI in testa, lo chiedeva da anni. E lo abbiamo verificato. Ma... c'è un ma: infatti il problema rischia di essere solo spostato nelle agenzie postali presso terzi. Sarebbe una beffa!**

Il gigante giallo ha veramente mantenuto le promesse fatte due anni fa e ha ritirato tutti i dolci, destinati soprattutto ai bambini, dal suo assortimento? Già nel 2011, nell'ambito di un'inchiesta realizzata dai colleghi della Federazione romanda dei consumatori (FRC) presso negozi della grande distribuzione e alcuni uffici postali, era stata stigmatizzata la vendita di dolci presso questi ultimi. Tutti gli sportelli postali visitati avevano in bella mostra dolci e caramelle in stand posizionati ad altezza bambino (vedi BdS 7.11). Una forte tentazione per i piccoli in coda con i propri genitori...

Già allora La Posta si era impegnata a ritirare questi espositori, per "concentrare la propria offerta sulla vendita di prodotti di telecomunicazione e rafforzare la presenza di Postfinance". Purtroppo però nei mesi seguenti non era successo nulla... Infatti nel 2014 l'inchiesta è stata rifatta e allargata anche alle regioni italofone e tedesche in collaborazione con ACSI e SKS e il risultato è stato deludente: i dolci erano sempre presenti. Su 74 uffici postali visitati (di cui 10 nella Svizzera italiana), ben 72 erano ben provvisti di "dolci tentazioni" per bambini, con mediamente da due a quattro espositori presenti. Nell'ufficio postale più grande, a Losanna, ne sono stati contati addirittura 7 e ben 5 nella sede centrale di Lugano. Da rilevare che nella Svizzera italiana in tutti i 10 uffici postali visitati era stata rilevata la presenza di espositori con dolci vari destinati so-

prattutto ai bambini (vedi BdS 7.14).

Allora La Posta si era giustificata con questioni legate a strategie di marketing e con il fatto che questi articoli erano generalmente ben visti dalla clientela.

Tutto ciò era inaccettabile per le organizzazioni di consumatori. E quando alla fine del 2015 La Posta aveva annunciato, nuovamente, di voler eliminare tutti questi dolci dall'assortimento degli uffici postali, l'ACSI e le altre associazioni consumeriste avevano mantenuto il proprio scetticismo. E diversi mesi dopo, nel corso dell'estate appena trascorsa, siamo tornati a verificare la situazione.

## Epilogo positivo di una lunga diatriba

Lo scorso mese di luglio siamo tornati negli stessi uffici postali del 2014. Nel frattempo alcuni di questi sono stati chiusi o sono diventati delle agenzie postali (presso spazi di terzi, soprattutto negozi): in questi casi gli inviati dovevano recarsi nell'ufficio postale del paese più vicino, oppure, nel caso della trasformazione in agenzia, dovevano verificare se nei pressi di questi sportelli postali vi fossero posizionati punti vendita di snack e dolci destinati ai bambini. È stato il caso, in Ticino, della sede a Mendrisio in via Lavizzari, diventata agenzia postale e collocata all'interno del supermercato Migros di Piazzale alla Valle, sempre in via Lavizzari.

Risultato: questa volta i consumatori possono dirsi soddisfatti. La Posta ha man-

tenuto la parola e in 74 punti postali (di cui 73 uffici postali) visitati (su un totale di 76) caramelle e snack dolci sono scomparsi. Di questi 10 si trovano nella Svizzera italiana, tutti senza più dolci e, nel caso dell'agenzia postale a Mendrisio, neppure nelle vicinanze degli sportelli.

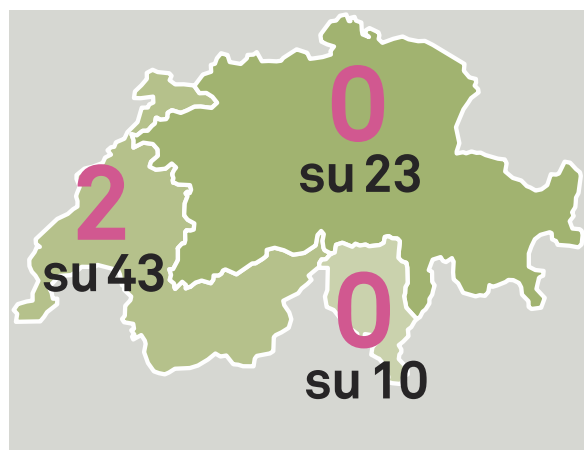
Finalmente La Posta si è decisa a concentrarsi sui servizi utili alla clientela, si può pensare. Ma non è proprio così. Infatti se questo risultato è la positiva conclusione a svariati anni di negoziazioni con La Posta da parte dell'Alleanza dei consumatori svizzeri (di cui fanno parte ACSI, FRC e SKS), bisogna anche dire che il gigante giallo non sembra aver rinunciato del tutto a voler far leva sui più piccoli per vendere articoli che con La Posta hanno poco a che fare. Durante l'inchiesta si è infatti potuto constatare che al posto dei dolcetti, ad altezza bimbi vi sono ora giocattoli, dvd, articoli di cartoleria o libri per l'infanzia.

E che dire dei biglietti gratta-e-vinci e simili offerti ai clienti allo sportello? Offerti ad adulti, certo, ma comunque...

## Agenzie: La Posta deve assumersi le proprie responsabilità

Dall'inchiesta è però emerso un fatto preoccupante derivato dalla transizione degli uffici verso le agenzie postali. Se nei primi sono effettivamente scomparsi i dolci, due delle tre agenzie postali visitate nell'ambito del rilevamento (un chiosco e due negozi) proponevano snack e dolcetti nelle vicinanze degli sportelli. Considerata la rapidità con cui gli uffici postali vengono chiusi a favore di agenzie di questo tipo, il rischio è che ben presto ci si ritrovi sempre più sovente con il problema iniziale, ossia con i bambini attirati da prodotti malsani collocati a portata di mano mentre i genitori attendono per ritirare un pacco o fare i pagamenti.

Per questa ragione l'ACSI, con le altre organizzazioni dell'Alleanza, auspica che la Posta si assuma le proprie responsabilità e faccia in modo che non si ripresentino queste situazioni nei confronti dei bambini nei luoghi dove si svolgono operazioni postali.



### 2017: i dolci negli uffici postali non ci sono più

73 uffici e 3 agenzie postali visitati: in tutti gli uffici postali i dolci sono scomparsi, ma tra questi 76 punti vendita, 2 agenzie romande offrono un assortimento di dolci nelle vicinanze degli sportelli postali.

Tre anni prima, nel 2014, la situazione era inversa: su 74 uffici postali ben 72 avevano espositori con dolci.