



CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI

FEDERAZIONE REGIONALE LOMBARDA

Via De Amicis 17 ; 20123 Milano
Tel: 02-50030866; Fax 02-58104162
lombardia@confconsumatori.it
conconsumatorilombardia@pec.it

Gentile Dottoressa Mariangela Marseglia,

Le scrivo per nome e per conto di Confconsumatori Lombardia e dei suoi associati per segnalarLe un diffuso malcontento tra i vostri clienti per le emergenti criticità nella gestione delle consegne e dei resi.

Come certamente a Lei sarà noto sono ormai migliaia le lamentele per consegne errate e per le mancate (o inadeguate) risposte ai relativi reclami e, comunque, alle crescenti difficoltà nella gestione dei rimborsi e dei resi.

In particolare la nostra associazione ha ricevuto numerose segnalazioni relative al mancato rimborso di materiale elettronico in quanto le confezioni recanti i resi sarebbero risultate vuote. Si tratta di una casistica piuttosto inquietante nella sua serialità ed è evidente che deve esserci qualche falla nella catena logistica che ha consentito la sottrazione di beni che, invece, erano stati regolarmente confezionati dagli utenti per la spedizione.

Il che potrebbe determinare un significativo discredito reputazionale per il vostro brand che, come noto, si contraddistingue per efficienza e correttezza nelle transazioni e le consegne.

Certi come siamo che anche la Vostra società ha il pieno interesse a eliminare ogni criticità nel rapporto con la clientela siamo, pertanto, a chiederLe un incontro al fini di esaminare congiuntamente la fenomenologia di cui sopra e addivenire ad un accordo per una gestione condivisa della problematica e ciò per una più efficace tutela dei consumatori che è primario interesse comune.

La ringrazio anticipatamente per la disponibilità che vorrà dimostrare nei nostri confronti.

Cordiali saluti

Alessandro Palumbo

Presidente Regionale Lombardia Confconsumatori

CONFCONSUMATORI
FEDERAZIONE REGIONALE LOMBARDA
Via De Amicis, 17 - 20123 Milano