

POSTE PEOPLE.

Il mondo a portata di mano
per i nuovi italiani.



Posteitaliane



*Sono un cittadino.
Non di Atene
o della Grecia
ma del mondo
(Socrate)*

Un volto amico che parla in tutte le lingue

I valori inclusivi di Poste Italiane affondano le radici in un Paese che ha vissuto il dramma dell'emigrazione di massa

Amicizia. Comprensione. Affidabilità. In tutte le lingue del mondo. Perché il presente delle Poste Italiane affonda le radici nel passato di un Paese che ha conosciuto come pochi il sapore amaro della separazione: dalla madre e dal padre, dalle mogli e dai mariti. Dai figli, a volte nemmeno visti nascere. Per decenni per le famiglie di migliaia e migliaia di emigranti l'arrivo del postino ha rappresentato il momento di un contatto attraverso i continenti e gli oceani, di una luce nella notte della lontananza. Questa è la storia di generazioni d'italiane e d'italiani iscritta nel profondo della memoria collettiva. Una memoria della quale le Poste hanno sempre fatto parte e che hanno accompagnato condividendo le paure e le speranze della gente. Perché tra la gente le Poste, in ogni angolo della Penisola, hanno sempre svolto la loro missione: unire chi è diviso, avvicinare chi è lontano.

Adesso che l'Italia, e il mondo intero, sono proiettati nell'era digitale, i valori acquisiti dalle Poste trovano nuove strade, nuovi impulsi per venire incontro alle esigenze di quanti, sempre di più, si trovano oggi nel nostro Paese, dove gli stranieri hanno superato la quota dei cinque milioni, in condizioni analoghe a quelle di tanti italiani di ieri.

Internet, gli smartphone, i voli low cost e la tv hanno ristretto il mondo ma le distanze restano invalicabili se di fronte si ha qualcuno che non è in grado di comprenderti. Che ti fa sentire tutto il peso della distanza reale che ti separa da casa. Per questo, nonostante l'avvento delle nuove tecnologie, utilizzate a trecentosessanta gradi dalla piattaforma di servizi offerta dalle Poste, spesso è altrettanto importante dell'efficienza informatica anche la possibilità d'instaurare un contatto umano con chi si trova al di là dello sportello.

Ecco, le Poste sono anche questo.

Le Poste di oggi, le cui fondamenta poggiano su un passato che è il passato di tutto un popolo e che guardano a un domani in cui la società multiculturale valorizzi appieno le proprie potenzialità.

Un volto amico. Che sappia risponderti nella tua stessa lingua. Parlategli senza timore: sarete compresi.

A friendly face in every language

The values and mission of Poste Italiane are rooted in a country that has experienced mass migration first-hand

Friendship, empathy, reliability in all the languages of the world. Poste Italiane has its roots in a nation that has experienced, first-hand, a mass migration of its citizens and the pain of being separated from one's family and loved ones. For decades, the mailman has represented contact between continents for thousands of families, much like a light in the darkness.

This is a story that belongs to generations of Italians. It is deeply inscribed in the collective memory of the nation, a memory that Poste Italiane has always been a part of. They have shared their stories, fears and hopes and across the peninsula, Poste Italiane's mission is to unite and bring people closer together.

Now that Italy and the rest of the world have been propelled into the digital era, Poste Italiane has revisited its mission and values, serving the increasing number of foreign customers, which has surpassed the 5 million mark. These customers live today in similar conditions as yesterday's Italian emigrants. Despite growth of the internet, smartphones, low cost flights and television, distances remain insurmountable especially when no one speaks your language. The gap separating you from your home can become unbearable.

For this reason, in spite of the advent of new technologies integrated on the Poste Italiane platform, the chance for human contact is often much more important than IT efficiency. Today's Poste Italiane is founded in the past of a country that looks toward a future where a multicultural society learns to value its own potential.

Don't be afraid to speak up, there are friendly faces who speak your language and you will be understood.



POSTE PEOPLE

Keeping up with a changing country

Italy is increasingly digital and multiethnic. It is a nation where the foreign population has exceeded 5 million and where smartphones are soon to replace all other phones. Poste Italiane intends to accompany the nation through these widespread changes. There are more than 13,000 active offices spanning the length of the peninsula, 143,000 employees and a staggering 33 million customers, a growing percentage of which represents the social fabric of the new Italian community hailing from every corner of the globe.

To overcome the challenges of inclusion, Poste Italiane has opened specialised desks offering a new service dedicated to 'new Italians'. Staff members from other countries can speak the most common languages among the immigrant communities throughout the peninsula, from Tagalog to Chinese, in addition to major European languages such as English, French and Spanish. The success of the initiative, launched for the

first time in Rome at the Via Marsala branch just behind Termini Station, has been so successful that it inspired Poste Italiane to open multilingual branches in many other cities. These cities include Turin, Palermo, Padua, Lecce, Genoa, Milan, Florence and Naples, to name a few. It didn't take long for customers to respond. There are now 2.2 million clients of foreign origin who hold loans, BancoPosta or savings accounts, or Postepay cards.

Beyond the numbers however, the multi-ethnic Post Offices have now become a reference point for those who need support in dealing with red tape in a country whose citizens often do not speak foreign languages. The life stories collected for this publication represent only a small testimony of the process of integration, of which Poste Italiane has become an active agent. A process whose focus is a response to the needs of an increasingly extensive and productive 'new Italy'.



POSTE PEOPLE

Al passo con l'Italia che cambia

Un'Italia sempre più digitale e multietnica. Una nazione nella quale la popolazione straniera ha superato la quota dei cinque milioni e dove lo smartphone si appresta a soppiantare in toto i telefoni. È quella della quale le Poste intendono accompagnare il cambiamento, forti di una presenza sul territorio a dir poco capillare: più di 13mila uffici attivi da un capo all'altro della Penisola, 143mila dipendenti e l'impressionante cifra di 33 milioni di clienti, una percentuale in costante crescita dei quali appartenenti a tutti gli effetti al tessuto sociale della nuova Italia proveniente da ogni angolo del globo.

Per vincere la sfida dell'inclusione, le Poste hanno sviluppato degli sportelli particolari in cui viene offerto un modello di servizio dedicato ai nuovi italiani. Impiegano personale proveniente da altri continenti, in grado di parlare correntemente non solo le principali lingue europee come l'inglese, il francese e lo spagnolo, ma anche quelle più diffuse tra le comunità di stranieri residenti nella Penisola, dal filippino al cinese. Il successo dell'iniziativa, sperimentata per la prima volta a Roma

nell'ufficio di via Marsala, alle spalle della stazione Termini, è stato talmente travolgente da indurre le Poste all'apertura di sportelli multilingua in molte altre città: da Torino a Palermo, da Padova a Lecce, passando per Genova, Milano, Firenze e Napoli, per citarne solo alcune. E la risposta dei nuovi italiani non si è fatta attendere, tanto che attualmente sono 2,2 milioni i titolari di origine straniera di un prodotto di finanziamento o di un conto BancoPosta, di un libretto di risparmio o di una Postepay.

Al di là dei numeri, però, gli uffici postali multietnici sono ormai divenuti un punto di riferimento per chi ha bisogno di supporto per affrontare burocrazia e regole di un Paese di cui spesso non si parla la lingua. Le storie, i racconti di vita raccolti in questa pubblicazione non rappresentano che una minima testimonianza del processo d'integrazione nazionale del quale le Poste sono divenute parte attiva, un processo il cui fulcro è la risposta alle esigenze della sempre più vasta e produttiva nuova Italia.



Nella pagina a fianco da sinistra: il direttore dell'ufficio postale di via Lomazzo a Milano, Giuseppe Consoli; Livia Monteiro Dias di Firenze e Lissette Betancourt dell'ufficio di Milano in via Cordusio. In questa pagina, da sinistra: l'impiegato Abderrezak El Aidi di Genova, Sili Chen di Prato e una delle portalettere di Poste Italiane che conta circa 37.500 sportelli



In the opposite page, from the left: manager of the via Lomazzo Post Office in Milan, Giuseppe Consoli; Livia Monteiro Dias from Florence; Lissette Betancourt, from the Via Cordusio Post Office in Milan. In this page, from the left: employee Abderrezak El Aidi from Genova; Sili Chen, from Prato; a mailwoman of Poste Italiane, which has 37,500 desks in Italy

- 1 **EDITORIALE Un volto amico che parla in tutte le lingue**
EDITORIAL A friendly face in every language
-
- 2 **POSTE PEOPLE Al passo con l'Italia che cambia**
POSTE PEOPLE Keeping up with a changing country
-
- 6 **ROMA Una Babele di domande e di risposte**
ROME All languages lead to Rome
-
- 14 **MILANO (Via Cordusio) Il mondo a due passi dal Duomo**
MILAN (Via Cordusio) Close to the Duomo, close to the world
-
- 18 **MILANO (Via Lomazzo) Un cliente su quattro è di origine straniera**
MILAN (Via Lomazzo) One client out of four is foreign
-
- 20 **NAPOLI Non solo bollettini, vengono anche per la filatelia!**
NAPLES An individualised product for each individual
-
- 26 **TORINO Quando il dialogo vuol dire fiducia**
TURIN When dialogue means trust
-
- 30 **GENOVA L'integrazione tra i caruggi**
GENOA Integration runs through the alleys
-
- 33 **GLOBE POSTER Il mosaico etnico del Belpaese**
GLOBE POSTER Italy's ethnic mosaic
-
- 36 **FIRENZE Prossimità e inclusione: le Poste dal volto umano**
FLORENCE Proximity and inclusion, the Post Office has a human face
-
- 40 **PRATO Dove l'integrazione è una realtà**
PRATO A place where integration is a fact
-
- 44 **PALERMO «Qui le persone non sono numeri»**
PALERMO "Here people are not just numbers"
-
- 50 **BARI Incontrarsi e capirsi nel segno della lirica**
BARI Understanding each other to the sound of music
-
- 54 **PADOVA Da mezzo secolo al servizio degli altri**
PADUA Fifty years at the service of foreign citizens
-
- 58 **MODENA Se l'accoglienza vince, dove A sta per arabo**
MODENA A stands for Arabic and F for friendliness
-
- 62 **CONSUMATORI A tutela degli interessi dei cittadini**
CONSUMERS Those who protect your interests at their best



IDEAZIONE E REDAZIONE A CURA DI
Agenzia Giornalistica 9colonne

FOTO: Marco Mastroianni, DepositPhotos
Ansa, Alessandro Lercara, Luca Mattei

Dicembre 2016

ROMA PIAZZA DANTE

Il cuore multiethnico della Capitale, un intreccio di lingue diverse provenienti da ogni parte del pianeta

Una Babele di domande e di risposte



Piazza Vittorio (in alto) è il cuore multiethnico della Capitale. A sinistra, piazza Dante



Piazza Vittorio, the multiethnic heart of Rome. On the left, Piazza Dante



Piazza Vittorio Emanuele rappresenta il vero cuore multiculturale della capitale, basta fare una passeggiata per capirlo: alle vetrine le insegne reclamizzano i prodotti tanto in bengali che in italiano, i volantini affissi tappezzano i muri negli idiomi più vari: dal turkmeno al farsi orientale. Qui viene stampato e ha ampia diffusione un quotidiano in cinese ed è, ovviamente, facile reperire i più diversi prodotti, alimentari e non, provenienti dai quattro angoli del globo. Già negli anni Settanta questo storico rione – il cui nome, Esquilino, deriva da quello della guardia a cavallo (“equites”) della Roma imperiale – era la principale zona di passaggio dei flussi migratori, soprattutto per

la sua vicinanza alla stazione Termini. Dai Novanta, soprattutto per l’attività sempre più multietnica del mercato alimentare che fino a pochi anni fa sorgeva nei giardini della piazza, ha quindi preso piede la residenzialità, grazie alla quale diverse comunità sono divenute parti integranti del tessuto socio-economico dell’area al punto che nel 2012, su 130 mila residenti, oltre 45 mila provenivano da altri Paesi, ovvero il 33% della totalità degli abitanti del quartiere.

Tra le comunità più numerose quella bengalese, rumena, cinese e filippina. A centinaia si contano anche le presenze di immigrati dall’Eritrea, dalla Somalia e

«Parlando
nella lingua
del cliente
si conquista
la sua
fiducia»

*“Speaking
your customers’
language helps
you gain
their trust”*



Postaprotezione DalMondo



Postaprotezione DalMondo per proteggere se stessi e la propria famiglia: uno straniero regolarmente residente in Italia, al fine di rendere più serena la permanenza nel nostro Paese, può sottoscrivere un prodotto che offre garanzie contro infortuni e assistenza alla persona. La polizza risponde alle esigenze di chi, trovandosi a vivere in un Paese diverso dal proprio, desidera tutelare se stesso e le persone care e ricevere un concreto supporto nelle situazioni di maggiore necessità. Viene garantita una somma in caso di:

- decesso (a seguito di infortunio subito sia durante l’attività professionale che extra professionale)
- invalidità permanente (a seguito di infortunio subito sia durante l’attività professionale che extra professionale).

«In molti
ci chiedono
consiglio
perché
ancora
spaesati»

*“People ask
for advice
because
they feel
disoriented”*



dall’Afghanistan. Si capisce dunque bene perché ci si imbatta in un’esplosione di parlate anche nella vicinissima piazza dedicata al padre della lingua italiana, ovvero in piazza Dante, dove sorge l’ufficio postale della zona, ormai divenuto un vero e proprio punto di riferimento per la maggioranza delle realtà produttive di questa “Italia nuova”, che paradossalmente spesso deve affrontare proprio l’ostacolo costituito dalla non perfetta conoscenza dell’italiano. «Per ovviare a ciò molto spesso facciamo ben più che pagare conti correnti – spiega sorridendo l’impiegato Ralph V.D. Abe, 30 anni, filippino –. Come niente ci ritroviamo anche a dare consigli ai nostri connazionali immigrati sulla trafila da seguire per i permessi di soggiorno, raccontando ai nuovi venuti quelle che sono state le nostre esperienze».

Ralph non è infatti l’unico impiegato di questo ufficio nato in un altro Paese: «Mentre passo un bollettino o eseguo una qualche altra operazione con uno dei tanti clienti della comunità cinese di zona – gli fa eco la collega Dan Wu, 31 anni, cinese – capita di frequente, soprattutto con chi si trova in Italia da meno tempo di me, che si scioglia subito il ghiaccio, e a quel punto è facile che mi vengano chiesti consigli oltre che sulle operazioni postali, anche sulle necessità di tutti i giorni». «È senz’altro un vantaggio che alcuni nostri colleghi siano stranieri – conferma la vice direttrice Silvia Curia, 33 anni, romana –. Confrontarsi con le differenze, come avviene tra queste mura, ci aiuta molto nell’integrazione anche tra noi. È una potente esortazione a essere meno chiusi. Inoltre è di grande importanza che i clienti che non parlano o parlano male l’italiano possano relazionarsi con un connazionale dall’altra parte dello sportello: ogni cultura ha infatti un modo diverso di gestire una determinata situazione». In molti casi è una questione di fiducia, spiega Irene Lascano, 39 anni, filippina: «Ad esempio c’è una signora, mia connazionale, che viene sempre qui proprio perché può parlare con noi. Una volta il discorso è caduto sul fatto che Poste offre un’assicurazione dedicata agli stranieri e lei con un sobbalzo mi ha raccontato di aver realizzato solo in quel momento che questo prodotto le era stato già illustrato diverse volte in altre sedi ma che, a causa del gap linguistico, non le era stato possibile comprenderlo, anche se per pura educazione evitava di far ripetere la spiegazione. Questa signora ha quindi sottoscritto la polizza, un prodotto particolarmente richiesto dalla comunità filippina».

Quella cinese è invece propensa in particolare ai servizi di Postepay e MoneyGram. Una delle grandi difficoltà per chi non è padrone dell’italiano è quella di compilare i moduli: in questo l’aiuto di Poste Italiane è costante. Insomma: alla faccia della freddezza burocratica. «Proprio così – sorride Ralph –. Tant’è che se dovessi definire questo posto con una parola direi “accogliente”. «Io “colorato”», aggiunge Irene. «Senza scordare “dinamico”» chiude Dan. ■



Irenea Lascano,
filippina.
Nell'altra pagina
Dan Wu, cinese
e Ralph Abe,
filippino



*Irenea Lascano,
born in the
Philippines.
On the opposite
page, Chinese
Dan Wu and
Filipino
Ralph Abe*



ROMA PIAZZA DANTE

All languages lead to Rome

Piazza Vittorio Emanuele is the multicultural heart of Rome, just take a walk here and you will understand. Shop windows display products both in Bengali and Italian, and if someone gives you a flier, you can bet it's in Turkmen or in Persian. Here you can read a Chinese newspaper, printed in the neighbourhood and widely-circulated, and if you want to try ethnic food there are menus from all over the world. Even in the seventies this historic neighbourhood (named Esquilino after the Equites, the lower of the two aristocratic classes of ancient Rome) was a main passage for migratory flows due to its proximity to Termini station. Since the nineties, it has seen a residential boom, thanks to different communities that have become an integral part of the socio-economic fabric; bringing with them an increasingly multiethnic food market that was once located in the square's gardens and is

now indoors. In 2012, of the 130,000 area residents, over 45,000 came from other countries.

The most numerous communities in the neighbourhood are Bengali, Romanian, Chinese and Filipino. There is also a strong presence of immigrants from Eritrea, Somalia and Afghanistan. This makes it easy to see why there has been such an explosion of new idioms in Piazza Dante, the nearby square dedicated to the father of the Italian language, where a Post Office now stands. It is a place that has become a reference point for productive scenarios in this 'new Italy'. Scenarios that are often faced with the obstacle of a less-than-perfect knowledge of Italian. "To move beyond this language barrier, we frequently do much more than just help them pay a postal order," Ralph V. D. Abe, 30, says with a smile. Abe is a Post Office em-

ployee and native of the Philippines. "In a single moment, one of us must give advice to his or her fellow citizen for a residency permit, often sharing our own personal experience". In fact, Ralph is not the only foreign-born employee at this office. "While working on a postal order or doing some other operation with one of the many members of the local Chinese community, it often happens that the conversation switches to everyday needs, especially with those less Italian than I am," confirms Abe's Chinese colleague Dan Wu, 31.

"Having foreign colleagues, is a huge help here," says deputy manager Silvia Curia, 33, born in Rome. "Dealing with cultural differences, as we do in our Post Office, helps us to integrate and is an encouragement to be open-minded. It's very important that clients who speak Italian poorly, or don't speak Italian at all, can relate to someone behind the counter who speaks the same language. This aspect is also crucial because every culture has a different way to handle particular situations." "In many cases, it is a matter of trust," explains Irene Lascano, 39, from the Philippines. "For example, there is a woman from my



«Vengo qui perché mi comprendono»

Per chi non sa esprimersi bene in italiano l'aiuto di un connazionale è fondamentale

"I come here because they understand me."

For those who don't speak perfect Italian the help of a fellow citizen is crucial



Paolo Jim, 38 anni, cinese, vive in Italia da 10 anni. Lavora in uno dei numerosi negozi gestiti dalla comunità cinese nella zona. «In Italia - afferma - mi trovo bene, anche se in futuro non escludo di tornare nel mio Paese. Qui ho la mia famiglia, anche mia moglie è cinese ma il nostro amore è scoppiato in queste strade perché ci siamo conosciuti frequentando la stessa chiesa evangelica, poco distante da qui. I nostri due figli sono nati a Roma, e sono iscritti alla scuola di quartiere. Loro sì che parlano italiano perfettamente, ma a casa con me parlano cinese. In particolare il più grande, di 8 anni, ci tiene molto ad ottenere la nazionalità italiana, e già dice che non appena sarà maggiorenne farà domanda in tal senso, e sia io che mia moglie saremmo molto contenti che ciò avvenisse. Vengo sempre in questo ufficio postale perché c'è un'impiegata che parla la mia lingua e questo è molto importante per me come penso lo sia anche per tutti i cinesi che vivono in zona e che ancora non parlano bene l'italiano. Per noi infatti affrontare la burocrazia in un'altra lingua è molto difficile, ma grazie all'aiuto che riceviamo in questo ufficio postale tutto diventa più facile».

Paolo Jim, 38, born in China, has lived in Italy for 10 years. He works in one of the many shops managed by the Chinese community around Piazza Vittorio. "I'm happy in Italy," he says "but I don't exclude going back to China someday. My family is here and my wife is also Chinese, but our love has blossomed in these streets. We met in church, not far from here. Our two children were born in Rome and are enrolled in this school district. They speak perfect Italian, but at home we speak only Chinese. Our oldest, who is 8 years old, wants to get Italian citizenship and he says he will apply for it when he turns 18. My wife and I are very happy about it and we can't wait for that day. I always come to this Post Office because there is an employee who speaks my language and this is very important to me as to all of the Chinese people living in the area who still do not speak Italian well. For us, in fact, dealing with bureaucracy in another language is very hard, but thanks to the help we receive in this Post Office, everything has become a lot easier."

Postaprotezione DalMondo



Postaprotezione DalMondo - Protect myself and my family: if you are a foreign resident in Italy and want to have more stability, you can take out a product that offers an insurance plan and personal assistance. It meets the needs of those who are currently living in a country other than their own and want to protect themselves and their loved ones, as well as receive solid support in case of need.

It guarantees a benefit in case of:

- death (accidental, both during work or leisure time)
- permanent disability (accidental, both during work or leisure time)

country who is always here because she can talk to us in her native language. Once, our conversation was about an insurance policy offered by Poste Italiane to foreign people and suddenly she told me that several employees in another Post Office had offered her the very same policy. But she didn't understand what it was because of the language gap and not wanting to seem rude, she never asked for further explanation. Thanks to us, she has now signed up for the policy, which is in high demand by the Philippine community." "The Chinese community," explains Dan Wu, "prefers services such as Postepay and MoneyGram. A major difficulty for those who don't master Italian is how to fill out the forms, and our help needs to be ongoing in this matter." There's no room for bureaucratic fridity. "That's right," Ralph smiles, "if I had to describe this place in just one word I would say 'cozy'." "I'd say colourful," adds Irene. "Don't forget dynamic," Dan adds. ■





Volay Kumar (a sinistra)
e Sajat Teromand



Volay Kumar (on the left)
and Sajat Teromand

Efficiency at the counter helps your business

Less wait time means more time for work

Cousins Volay Kumar and Sajat Teromand come from Northern India, where their relatives still live. Their story is, to say the least, unusual. They have been living in Italy respectively for eight and ten years and they both own travel agencies, which are very close to one another. But, as they say, "are not in competition because everyone has their own special offers." Both are satisfied with their activities, they are well-integrated despite some difficulties with the Italian language. "I live in Ciampino, which is very far from Piazza Dante," says Volay "but I come here, to this postal office because it offers great service. If I need to pay a bill, for example, it is very rare that I have to wait in line."

L'efficienza allo sportello aiuta il business

Meno tempo da passare in attesa
vuol dire più tempo per il proprio lavoro

Quella dei cugini Volay Kumar e Sajat Teromand, originari del nord dell'India dove tuttora risiedono i loro parenti, è una storia a dir poco fuori del comune. Rispettivamente in Italia da otto e dieci anni, sono titolari entrambi di un'agenzia di viaggi che, nonostante sorgano a poca distanza l'una dall'altra, come essi stessi tengono a sottolineare, «non si fanno concorrenza perché ognuno ha le proprie tariffe speciali. Offriamo servizio di biglietteria sia aerea che terrestre e navale». Soddisfatti dell'andamento delle proprie attività, i due si definiscono perfettamente integrati, tanto che Sajat racconta di avere una fidanzata italiana. Una cosa seria: «Ho intenzione di sposarmi con lei – sorride –. Siamo già stati in India dove ha conosciuto mia madre». «Io vivo a Ciampino – racconta invece Volay – ma vengo in questo ufficio postale sia perché trovo che funzioni benissimo, sia perché lavoro qui vicino presso la mia agenzia di viaggi, la SkyIn Tour & Travel, che ha sede anche in India, e proprio per esigenze di lavoro in questo ufficio compio numerose e importanti operazioni. Qui ho anche il conto corrente e trovo che in generale venga offerto un ottimo servizio. Questo aiuta molto».



Il mondo a due passi dal Duomo

Una delle parole che è più facile udire all'ufficio postale "Edison" di via Cordusio 4 a Milano, è "sciè", che in cinese significa "grazie". Siamo a pochi passi dal Duomo e a piazza Cordusio - cuore della finanza e degli affari di Milano, sempre più al centro dell'attenzione degli investitori internazionali - è un via vai di businessman, turisti e residenti provenienti dai quattro angoli del globo; indispensabile dunque un ufficio postale a vocazione multietnica. «Cinese, arabo, spagnolo, inglese e naturalmente l'italiano. Sono le lingue parlate dagli operatori di sportello - spiega il direttore Mariolino Filizzola - tutti i cittadini possono rivolgersi al personale sapendo di poter contare, all'occorrenza, su un importante aiuto per superare barriere linguistiche e culturali».

In via Cordusio sono a disposizione dei clienti sei sportelli oltre a una sala consulenza e a materiale informativo con indicazioni nelle diverse lingue, per una agevole compilazione della modulistica. Il gestore delle attese, a differenza degli altri, invece di indirizzare la clientela ai diversi servizi, è predisposto alla scelta della lingua straniera. «Sono tanti i clienti che restano stupiti quando mi rivolgo a loro

in cinese. Non se lo aspettano. Poi mi chiedono come faccia a conoscere così bene la lingua e se sono mai stata in Cina» racconta Federica Lanzetta. Milanese, classe 1989, dopo aver conseguito una laurea in lingue e aver vissuto due anni in Cina ha trovato lavoro in Poste Italiane. Oggi si dice "felice e soddisfatta" perché "quello che fa aiuta" e spera che il suo futuro sia ancora dietro lo sportello: «Amo il mio lavoro e amo il cinese. Sono sicura che offriamo un ottimo servizio. Rappresentiamo un punto di riferimento. I clienti spesso ci fanno domande che vanno al di là dei servizi legati a Poste. Diventiamo buoni consiglieri». Secondo Federica il segreto del successo della rete di uffici postali che rientrano nel "Progetto Multilingua" di Poste Italiane non è solo nell'ottima conoscenza della lingua da parte degli sportellisti: «C'è molto di più. Rispettiamo la loro cultura e questo è molto apprezzato».

Nell'ufficio postale internazionale di via Cordusio lavora anche una sportellista ecuadoregna: Lissette Betancourt che racconta di clienti affezionati e generosi. «Mi hanno appena regalato una scatola di cioccolatini, qualche giorno fa mi è arrivato del caffè e

Richiesta o rinnovo del permesso di soggiorno



Un cittadino proveniente da un Paese extra-Ue può richiedere il rilascio e il rinnovo del permesso di soggiorno, compilando una domanda su moduli che è possibile richiedere negli uffici postali. Insieme alla domanda compilata, il cittadino dovrà presentarsi con:

- passaporto (o documento equipollente in corso di validità);
- ricevuta del bollettino postale relativo al pagamento dell'importo di 27,50 euro (previsto per la stampa del permesso di soggiorno elettronico);
- fotocopia in formato A4 del medesimo documento di riconoscimento;
- fotocopia in formato A4 di tutta l'ulteriore documentazione richiesta nelle istruzioni.

Al termine della consegna della documentazione prevista, verrà rilasciata una lettera contenente la data, l'orario e il luogo stabiliti per l'appuntamento necessario per le successive attività da condurre in Questura. Il kit cartaceo deve essere consegnato in busta aperta presso gli uffici postali con Sportello Amico. Se si sta chiedendo il rinnovo, è necessario consegnare anche una copia del permesso di soggiorno scaduto esibendo il passaporto. La lettera raccomandata di convocazione che viene rilasciata presso l'ufficio postale contestualmente alla consegna della documentazione, contiene la data, l'ora e l'Ufficio Immigrazione della Questura dove recarsi per effettuare i rilievi fotodattiloscopici. Il richiedente riceverà anche un SMS riassuntivo delle informazioni sulla convocazione.



Sei sportelli multilingua: cinese, inglese, spagnolo e arabo sono gli idiomi più diffusi



La sempre più multietnica via Cordusio nel cui ufficio postale (qui a fianco) vengono fornite indicazioni in molte lingue



The Post Office in Via Cordusio gives info in several languages



Lu Yuen: da Shanghai all'Accademia di Brera

Anche la 28enne Lu Yuen Jun, da Shanghai a Milano per frequentare l'Accademia di Brera, utilizza i servizi dell'ufficio postale di via Cordusio. La incontriamo mentre è impegnata nelle pratiche per l'integrazione del pagamento per il permesso di soggiorno: «Vivo qui da due anni - racconta -. Ho scoperto questo ufficio per caso: quando mi hanno detto dell'esistenza di un ufficio multilingue, dove poter trovare qualcuno che parlasse la mia stessa lingua, sono corsa. E adesso è tutto più facile. Oggi consiglio a tutti i miei amici cinesi di venire qui. Perché c'è chi ti ascolta e ti capisce».

Lu Yuen: from Shanghai to the Brera Academy

Lu Yuen Jun travelled from Shanghai to Milan to study at the Brera Academy. The 28-year-old is a client of the via Cordusio Post Office. She is currently filing to complete the payments for her permanent residency. "I have been living here for two years. I discovered this office by chance. When they told me that there was a multi-lingual office where I could find someone who speaks my language, I came here immediately! Now everything is so much easier. I always tell my Chinese friends to come here because they will be listened to and understood."

anche dei biscotti. Addirittura un cliente un giorno mi ha regalato un melograno. Era dell'Ecuador. Accetto tutto: è un loro modo di fare, un modo come un altro per ringraziarci per quello che facciamo. Noi cerchiamo di fare il nostro lavoro nel migliore dei modi e siamo contenti di veder tornare qui una clientela soddisfatta. Accolgo i miei clienti allo sportello con un "buenos dias como estas?" – dice Lissette che ha 29 anni, nel nostro Paese da quando ne aveva 10 – poi mi presento: credo che sia il modo più facile per iniziare a capirci e per accoglierli bene. In molti mi chiedono consigli su polizze e risparmi per il futuro. La maggioranza dei miei clienti sono ecuador-regni, peruviani, argentini. Molti studenti invece sono messicani e colombiani. Arrivano qui con la mappa di Milano dove è evidenziato il nostro ufficio. Per i ragazzi il nostro è un grande aiuto. Hanno non poche difficoltà con la burocrazia appena arri-

vati in Italia. A loro offro molti consigli. La domanda che mi sento fare più spesso è: "cosa faresti tu al posto mio?". Una volta ho conosciuto una signora che non sapeva dove lasciare i propri risparmi: girava sempre con i soldi in borsa. Le ho suggerito di aprire un libretto di risparmio: è tornata a ringraziarmi a distanza di tempo. Cercano qualcuno che li ascolti e di cui fidarsi».

Alle Poste di via Cordusio c'è anche chi parla rumeno come Michele Salvatore: papà sardo e mamma rumena, classe 1985, ha sempre vissuto a Milano: «Spesso gli stranieri sono completamente spaesati: in Italia a volte già avere indicazioni per strada è faticoso, figuriamoci quanto può esserlo affrontare un problema burocratico obbligatorio. Pensiamo invece a quanto può essere d'aiuto il fatto che tutto ti venga spiegato nella tua lingua. Questo fa la differenza».

Permanent residency requests and renewals



A citizen from a non-EU country may request or renew their permanent residency by filling out an application form available in Post Offices.

- The applicant must also bring a passport or equivalent document
- A receipt of the €27.50 fee (for printing of the electronic permanent residency permit)
- An A4 copy of identification
- An A4 copy of all the documentation required

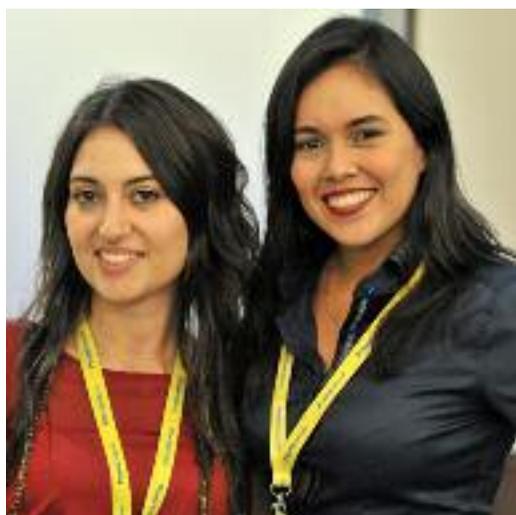
Upon delivery of the required documentation, the applicant will re-

ceive a letter containing the time, date and location of the appointment for the following steps to be conducted at the police department. The paper kit needs to be delivered in an open envelope to the 'Sportello Amico' at the Post Office.

If one is renewing their permanent residency permit, a copy of the expired one must also be included and they will be asked to show identification (passport). The letter containing the time, date and location of the follow-up appointment for biometrics will be sent out by the Post Office. A summary of the information and necessary documentation will also be sent out via SMS.

Close to the Duomo, close to the world

There are six multilingual desks: the most spoken languages are Chinese, English, Spanish and Arabic



One of the most frequently spoken words at the 'Edison' Post Office in Via Cordusio, 4, in Milan is 'sciè', meaning 'thank you' in Chinese. The Post Office is situated a stone's throw away from the Duomo and Piazza Cordusio, in the financial heart of Milan. This area is increasingly on the radar of international investors, where businessmen and tourists from all corners of the world come and go. A Post Office with a multilingual staff is therefore essential. Manager Mariolino Filizzola explains that "Chinese, Arabic, Spanish, English and of course Italian are the language spoken by the desk clerks. Customers can refer to staff knowing that they can count on their help to overcome language and cultural barriers."

In via Cordusio there are six desks, as well as, a consultation room and printed information on how to fill out forms in several languages. The queue is organised by the choice of foreign language as opposed to directing clients based on the nature of services required. Accord-

ing to Federica Lanzetta, from Milan, class of 1989, who was hired by Poste Italiane after receiving her degree in Modern Language Studies and having lived in China, "many clients are shocked when I answer them in Chinese. They don't expect it. Then they ask me how I know Chinese and if I have ever been to China." Federica is happy and satisfied because she is helping people and hopes that her future will be with Poste Italiane. "I love my job and I love the Chinese language. I am positive that we are offering excellent customer service and that we are a point of reference for the community. Clients often ask us things not pertaining to the Post Office and we become their confidants." According to Federica, the secret to the success of the Post Office network that falls under the Poste Italiane's Multilingual Project is not only fluency in another language. "There is much more. We respect their culture and this is much appreciated." In the via Cordusio Post Office, an Ecuadorian desk clerk, Lisette Betancourt - 29 and resident in Italy for 10 years - shares her experience with affectionate and generous clients. "I always greet my clients with 'Buenos dias. Como estas?' and then I introduce myself. I think it is the best way to begin to understand one another better and to welcome them. Many ask me about insurance policies and savings. The majority of my clients are from Ecuador, Peru and Argentina whereas the majority of student clients are from Mexico and Colombia. They come in with a map of Milan with the location of our office highlighted. We are especially useful to young students who often struggle more with bureaucracy once they arrive in Italy. I give them a lot of advice. People are constantly searching for someone who will listen to them and for someone they can trust."

At the Post Office in Via Cordusio there is also a Romanian-speaking desk clerk, Michele Salvatore, born to a Sardinian father and a Romanian mother in 1985. He has always lived in Milan, "foreign people are completely disoriented in Italy because of the bureaucracy. Life is so much easier when everything is explained in your native language. That makes a difference." ■

Michele Salvatore:
parla anche
in rumeno

Michele Salvatore speaks
both Italian
and Romanian



«Parlare
la lingua
del cliente
significa
togliergli
un peso»

"Speaking your
customer's
language
makes his life
easier"

MILANO VIA LOMAZZO

Wu Yanyan impegnata in un turno allo sportello

Wu Yanyan during a shift at the counter



«I clienti sono molto contenti di parlare con noi in cinese»

“Customers are very pleased to speak Chinese with us”

Non poteva mancare un ufficio postale multilingue nella Chinatown di Milano. Siamo in via Paolo Lomazzo 25: fuori negozi di abbigliamento, calzature, telefonia, accessori. Il profumo degli involtini primavera e dell’anatra all’arancia. Dentro clienti in coda per il permesso di soggiorno, per trasferire denaro in Cina o per inviare “latte in polvere o abbigliamento”, come racconta Yanyan Wu. È lei, 27enne di Alessandria con in tasca una laurea in economia e commercio a Genova, insieme alla collega Yanwen, ad accogliere i clienti cinesi: «In molti tornano qui e chiedono di me. Fra poco qualcuno mi inviterà anche al suo matrimonio» è pronta a scommettere. Chi arriva agli sportelli abita in zona, la maggior parte arriva dal quartiere Sarpi dove c’è una notevole concentrazione della comunità cinese e dove non mancano esercizi commerciali gestiti da persone di provenienza prevalentemente asiatica. L’ufficio postale multietnico - il primo ad aprire in Lombardia, nel luglio 2015 - è molto più che un luogo di servizi: è un punto di riferimento per gli abitanti della Milano cinese, un progetto per pro-



Un cliente su quattro è di origine straniera

muovere l’integrazione e venire incontro agli immigrati. Ne è convinto il direttore Giuseppe Consoli: «Qui si fanno circa 400 operazioni al giorno. In media abbiamo 100 clienti di origine straniera al giorno, la maggior parte sono cinesi. Ci confrontiamo con una realtà complessa ma che cerchiamo di gestire nel migliore dei modi».

Chi arriva in via Lomazzo sa di poter contare su impiegati, italiani o di origine straniera, che conoscono più lingue. «Io non ho incontrato difficoltà» dice Lina Hu che ha appena pagato un bollettino per la cittadinanza rivolgendosi in cinese a Yanyan. Lina è nata a Milano. Da poco ha compiuto 18 anni e fa la barista in zona: «Mi trovo bene qui - spiega sorridendo - tutta la mia famiglia viene in questo ufficio postale». Non solo asiatici però. Ivan, 20 anni, è originario dello Sri Lanka: «È la prima volta che vengo qui. Devo attivare una Sim PosteMobile. Le tariffe sono le più vantaggiose. È stata mia mamma a suggerirmi di venire alle poste. In realtà però i miei amici erano già stati in questo ufficio postale dove si sono trovati bene».

Ritmi serrati e alta professionalità nel primo ufficio postale multietnico della Lombardia



MILAN VIA LOMAZZO

Il direttore
di via Lomazzo,
Giuseppe
Consoli

Manager
of Via Lomazzo
Post Office
Giuseppe Consoli



One client out of four is foreign

High professionalism
at full speed
in Lombardy's first
multiethnic
Post Office

In the heart of Milan's Chinatown, in via Paolo Lomazzo, 25, surrounded by clothing, shoes and accessories stores, there is a new multilingual Post Office. Customers queue up to file for permanent residency, transfer money to China or to send powdered milk or clothing, as 27-year-old from Alexandria, Yanyan Wu highlights. Wu studied Economics and Marketing in Genoa and, alongside her colleague Yanwen, she regularly welcomes Chinese customers. "Many come back asking for me. I wouldn't be surprised if someone invites me to a wedding one day." Those who visit the Post Office most likely live in the area, in the predominantly Chinese Sarpi neighbourhood.

The multiethnic Lomazzo Post Office, the first to open in Lombardy in July, 2015, is a point of reference for the Chinese inhabitants of Milan. It falls under a project to promote the integration of Chinese immigrants. Manager Giuseppe Consoli underlines that "there are approximately 400 operations per day. We have an average of 100 foreign clients, most of which are Chinese. We are doing our best to manage a complex situation. People can count on our employees whether they are Italian or foreign."

"I did not find it difficult," says Lina Hu, who has just recently paid the citizenship fee with the help of Yanyan. Lina was born in Milan and has recently turned 18 and works in a nearby bar. "I like it here; my whole family uses this Post Office." It doesn't just reach out to the Chinese community. Ivan, 20-year-old originally from Sri Lanka, states, "it is my first time here. I have to activate a PosteMobile SIM card whose rates are the most affordable. My mother suggested that I come here." ■

«Realtà
complessa
ma siamo
abituati
a gestirla
al meglio»

"We deal
a complex
environment
at our best"

Non solo bollettini, vengono anche per la filatelia!

Un prodotto adeguato e una risposta su misura per ognuno



Multietnica lo è da sempre la città di Napoli, crocevia storico di sbarchi, culture e, perché no, dominazioni più o meno sopportate. Sotto il Vesuvio sono passati greci, romani, austriaci, francesi, spagnoli e in ultimo, storia di 70 anni fa, gli americani. Napoli ha abbracciato tutti, assimilando usi e culture ma senza mai lasciarsi sopraffare: accogliente e orgogliosa, anche oggi che le comunità straniere si moltiplicano, in affannosa ricerca di aiuto e possibilità, la città non si è chiusa, tutt'altro. E, anche grazie all'idea di Poste Italiane, ha



saputo venire incontro ai nuovi italiani, anzi ai “nuovi napoletani” che la abitano e la vivono. E che da un anno e mezzo possono contare su un apposito ufficio multietnico, quello di Napoli 83: non in periferia, non in qualche ghetto cittadino, ma in piazza Matteotti, a due passi da via Toledo, dai Tribunali.

Napoli per esempio, ormai da qualche anno, è il luogo del cuore di chi emigra dallo Sri Lanka, la lacrima dell’India. Sono loro infatti, i singalesi, la prima comunità

straniera di Napoli e i più presenti anche alle Poste di piazza Matteotti: famiglie numerose, ma anche giovanissimi come Sanjukan e Kasun, 20 anni appena. Kasun è a Napoli da sei mesi, parla un po’ di italiano, ha già il permesso di soggiorno e ha accompagnato il suo amico a richiederlo. «Lui è qui da due mesi – racconta – ha già trovato lavoro come lavapiatti. Io sono qui con la mia famiglia». Allo sportello saranno aiutati da Rosanna, napoletana, che si occupa dei clienti anglofoni come loro, ma anche di spagnoli e francofoni:



L’ufficio postale multietnico “Napoli 83” sorge in un’area da sempre a forte presenza straniera



The “Napoli 83” Post Office is located in a district with a strong foreign presence

Al secondo piano del Palazzo delle Poste è ospitata l'emeroteca Tucci, la più vasta della Campania

The second floor of Palazzo delle Poste houses the Tucci newspaper library



«Singalesi e indiani vengono qui a fare soprattutto libretti, permessi di soggiorno, Sim Poste Mobile per chiamare i parenti a casa - ci racconta -. Spagnoli e francofoni invece fanno soprattutto ricariche Postepay e vaglia postali. Poi ci sono molti canadesi, in genere professori universitari». E una piccola curiosità: «I francesi vengono spesso per i francobolli, sono molto appassionati di filatelia». Scelte ed esigenze variano profondamente: il servizio MoneyGram, per esempio, non va molto tra questo tipo di clienti, mentre è più richiesto dai nuovi italiani dell'Est Europa: «Insieme alle Postepay, è un servizio molto utilizzato» conferma Iryna, laureata in economia aziendale, madrelingua ucraina.

Sono in molti anche i clienti che vengono dai paesi ex sovietici: «almeno 10-15 persone al giorno», a dir poco entusiaste della Sim di Poste, perché «per l'Ucraina ci sono tariffe molto vantaggiose». Ma anche gli italiani vengono qui apposta, racconta Iryna: «C'è una signora che viene qui da Pozzuoli, si trova

bene con noi». Ed è proprio il rapporto, il legame di fiducia che si instaura tra il cliente e chi lo serve, il segreto di un ufficio come questo: qui un cittadino straniero può sentirsi a casa propria per qualche minuto, «scambiare due chiacchiere nella propria lingua madre, che è sempre un piacere» suggerisce Iwona, dipendente polacca dal lieve accento napoletano. E così anche una consulenza, quando si instaura un clima di fiducia, può diventare qualcosa di più, un consiglio spassionato: «Il nostro compito in fondo è anche questo, dare consigli, è il nostro lavoro» dice Iwona. Per i polacchi, così come per i romeni (insieme formano oltre il 7% della popolazione straniera di Napoli), c'è una differenza sostanziale, nell'approccio ai servizi di Poste: si tratta di persone che fanno parte della comunità europea, non hanno bisogno di permessi di soggiorno, dunque le procedure si semplificano: «Vengono per la normale corrispondenza, per aprire e gestire conti correnti o libretti postali. L'età media è quella dei lavoratori, dai 30 ai 60 anni. Ma ci sono anche molti studenti Erasmus».



«Se c'è
da dare
un consiglio
non ci tiriamo
indietro»

*"We don't
back down
if someone
asks for
advice"*

Iryna Maruzak,
ucraina

*Iryna Maruzak,
ukrainian*



Come inviare pacchi all'estero



Con **Pacco Ordinario Estero** è possibile spedire nel mondo pacchi fino a 20 Kg da tutti gli uffici postali.

Con **Quick Pack Europe** (per spedire pacchi nei principali Paesi europei) ed **Express Mail Service** (per raggiungere le principali destinazioni nel resto del mondo) è possibile inviare pacchi fino a 30 kg. Il servizio di monitoraggio online permette di essere informati sullo stato della spedizione.

Paccocelere internazionale permette invece di spedire in tempi rapidi nel mondo pacchi fino a 30 kg e, con le **Confezioni preaffrancate internazionali**, è possibile spedire documenti e oggetti in Unione Europea e negli Stati Uniti fino a 3 kg.



Un regalo a Pechino? No problem!

«La spedizione dei pacchi è un evergreen che non accenna a perdere smalto»

Uno dei servizi evergreen di Poste rimane senz'altro quello della spedizione di pacchi. Regali per lo più, prodotti alimentari prelibati e tipici del tanto ricercato made in Italy. Come quello che Dong Xlin, una studentessa cinese di 20 anni, manda ai suoi parenti a casa con tanti prodotti: «Mi sono trasferita a Napoli per studiare, ci starò un anno – ci racconta in cinese, servendosi della cortesia della sportellista italiana che per l'occasione le fa da traduttrice – Sono venuta qui alle Poste per il permesso di soggiorno e ora per mandare pacchi, fare bollettini, bonifici, regali per amici... È bellissimo che ci sia una persona che parla la mia lingua».

Sending a gift to Beijing? It has never been so easy

“Shipping packages seems to be an evergreen and it never loses sheen”

One of our evergreen services is certainly the shipment of parcels. Dong Xlin, 20, a student from China, sends her family a care package consisting of presents and Italian delicacies. “I moved to Naples to study for a year. I filed for my permanent residency permit here and now I am sending packages abroad. And it’s wonderful to find someone who speaks my language.”

How to send parcels abroad



It is possible to send parcels up to 20 kg, with tracking, from any Post Office through our **Regular International Parcel Service** (Pacco Ordinario Estero)

With **Quick Pack Europe** (available within Europe) and **Express Mail Service** (everywhere in the world), it is possible to ship parcels up to 30 kg and enjoy the online tracking service.

With **International Paccocelere** it is possible to ship parcels up to 30kg.

With **International Prepaid** it's possible to ship documents and objects up to 3kg to EU and US destinations.



An individualised product for each individual

In the central branch of Poste Italiane foreign people come and go asking about services or just stamps for their collections

Naples has always been a multicultural city. Many civilisations have come and gone: the Greeks, Romans, Austrians, French, Spanish and just 70 years ago, the Americans. Naples has never turned its back on migrant communities in search for assistance and possibilities. And to prove it, the city opened its first multicultural Post Office a year and a half ago – 'Napoli 83' - in Piazza Matteotti, a stone's throw away from via Toledo and the Court of Law, in the heart of the city.

Naples has been one of the principal destinations for Sri-Lankan immigrants whose families and young people make up the majority of the Post Office's client base, such as 20-year-olds Sanjukan and Kasun, who have been living in Naples for two months and six months respectively. Kasun already has his permanent residency permit, is familiar with Italian and has accompanied his friend to apply for his permit too. According to Kasun, Sanjukan "has been here for two months and already has a job as a kitchen porter. I am



here with my family." According to English-Spanish and French-speaking Post Office employee Rosanna, "Sri-Lankans and Indians generally come in for registrations, permanent residency permits and mobile SIM cards to call home. Spanish and French speaking customers top up their Postepay and buy postal money orders. There are also many Canadian university professors." Interestingly, according to Rosanna "Francophone customers often buy stamps for their stamp collections."

Demands for different services vary significantly, for example, MoneyGram is more popular among Eastern Europeans than any other 'new Italian' community. According to Irina, from Ukraine, "Poste SIM Mobile is a very sought-after service. There are at least 10-15 people a day who come from ex-Soviet countries for more affordable SIM cards." "The secret to running a place like this is to establish and maintain relationships and trust between customers and employees," explains Polish-speaking employee Iwona. "People come here and feel at home when they can communicate in their native language. At the end of the day, this is part of our job." For the Polish and Romanian communities that make up 7% of Naples' immigrant community, not having to apply for permanent residency makes things a lot easier. "They come here for regular mail service and to open and manage their accounts or registrations." ■

«Qui passano anche molti studenti Erasmus»

"Many Erasmus students come here"



Quando il dialogo vuol dire fiducia

Un uomo con gli occhi a mandorla spinge un carrello pieno di scatole. Una donna coi capelli raccolti nell'hijab tiene per mano il figlio dirigendosi verso i banchi della frutta. Due giovani dai tratti africani si salutano prima di prendere direzioni opposte. È questa la realtà variopinta che colora l'atmosfera quotidiana di Porta Palazzo, una zona storicamente votata ad accogliere gli "stranieri". Se a fine Ottocento giunsero i contadini dalle campagne e fra il 1955 e il 1970 i veneti e molti meridionali alla ricerca di lavoro, è a partire dagli anni Novanta che iniziò il flusso migratorio dal nord Africa, dal sud America, dall'Oriente e dall'est europeo. Oggi, nel quartiere dove ha luogo il più grande mercato all'aperto d'Europa, troviamo marocchini, tunisini, rumeni, albanesi, nigeriani, ivoriani, rom e qualche cinese. Proprio analizzando il contesto multietnico, Poste Italiane ha deciso di applicare qui, nell'agenzia 22 di corso Giulio Cesare 7, il "Progetto Multilingue": quattro sportellisti che parlano arabo, spagnolo, francese, inglese e naturalmente l'italiano; scritte in italiano affiancate dalle relative traduzioni; il gestore multilingue in cui si può selezionare il proprio idioma; una sala consulenza in cui approfondire la

conoscenza di prodotti e servizi. E, non ultimo, tanta disponibilità. Spiega il direttore Francesco Pace: «Siamo partiti con il progetto Multilingue subito dopo la ristrutturazione dell'agenzia avvenuta lo scorso marzo. Il riscontro è stato immediato: tra queste comunità il passaparola è molto forte. Il venire a conoscenza del fatto che, dietro allo sportello, ci possa essere qualcuno con cui dialogare facilmente, con cui confrontarsi e a cui rivolgersi per i tanti dubbi che possono affliggere uno straniero appena approdato a Torino è stato fondamentale per aumentare la nostra notorietà».

L'80% della clientela è composta da tunisini e marocchini, seguono nigeriani e sudamericani, e ovviamente italiani, per una media di 200 clienti al giorno. Che tipo di servizio richiedono gli stranieri? «Le carte prepagate, ad esempio, che vengono sovente cedute ai parenti in patria per poter facilitare il ritiro del denaro. E poi i servizi di telefonia, argomento su cui sono ferratissimi! Proponiamo formule appositamente studiate per le loro esigenze. Ci occupiamo anche dei documenti per il rilascio dei permessi di soggiorno. Interessante è poi rilevare come, proprio a fronte di questa maggiore sicurezza che i nostri sportellisti infondono, i clienti stiano iniziando ad aprire qui i loro conti correnti – molti cominciano a lavorare e necessitano di un iban per versare il proprio stipendio – o aderire a proposte come "DalMondo", polizza che permette a un parente di venire a Torino a spese di Poste Italiane in caso di malattia e di degenza ospedaliera dell'assicurato». Sempre più numerose sono anche le imprese gestite da stranieri con sede in questa zona: per loro esistono servizi per le aziende ad hoc.

«Si sta valutando la possibilità di inserire un operatore di accoglienza multilingue anche in sala d'attesa. Per ora, periodicamente delle hostess di diversa nazionalità si posizionano davanti alla sede per promuovere le nostre proposte. L'ultima era venezuelana». Così, talvolta basta un "¡Hola", un "bonjour", un "salam" o un "hello" per aprire una porta fatta di dialogo, cooperazione e fiducia. A volte basta poco... ■

Postafuturo MultiUtile



Con **Postafuturo MultiUtile** negli Uffici Postali è possibile programmare un Piano di Accumulo del Capitale attraverso una serie di versamenti periodici e automatici anche di piccole somme. In questo modo si può, poco alla volta, costruire in sicurezza un capitale che si rivaluta. In più, in questa soluzione, sono incluse delle importanti garanzie assicurative:

- in caso di morte
- in presenza di infortunio (che provochi il decesso o l'invalidità totale e permanente)
- in caso di decesso causato da incidente stradale.

In Piemonte l'ufficio postale di Porta Palazzo è stato il capofila del "Progetto Multilingua". Le comunità più numerose sono quella tunisina e marocchina, seguite dalla nigeriana e dalla sudamericana



Porta Palazzo è anche un luogo d'incontro tra culture



Porta Palazzo is a gathering place for different cultures



A Torino dall'Africa e dal Sud America

I clienti stranieri concordano: Un volto amico allo sportello è fondamentale»

Maria, 20 anni, dal Perù: «Sono appena arrivata da Lima, e non parlo italiano. Qui alle Poste vengo per effettuare i pagamenti, ma se non ci fosse un operatore ispanico come farei?». Le fa eco Blondine, 40 anni, dalla Costa d'Avorio: «Abito in Italia da sette anni, lavoro in un hotel. Solitamente usufruisco del servizio Postepay. Io ormai conosco l'italiano ma mi rendo conto che molti dei miei connazionali, interessati ad esempio all'invio di denaro all'estero con MoneyGram, non sarebbero in grado di compilare la documentazione. Meno male che dietro allo sportello c'è un volto amico!». Infine, Emmati, 50 anni, proveniente dal Marocco: «Vivo a Torino da 17 anni dove mi occupo della lavorazione del cartongesso. Oggi sono qui per pagare la bolletta per il passaporto della mia bimba, che è appena nata; normalmente invece mi rivolgo alle Poste per la Postepay di mia moglie. Ecco: grazie a questa novità dell'operatore che parla arabo, d'ora in poi lei potrà venire da sola».

In Turin from South America and Africa

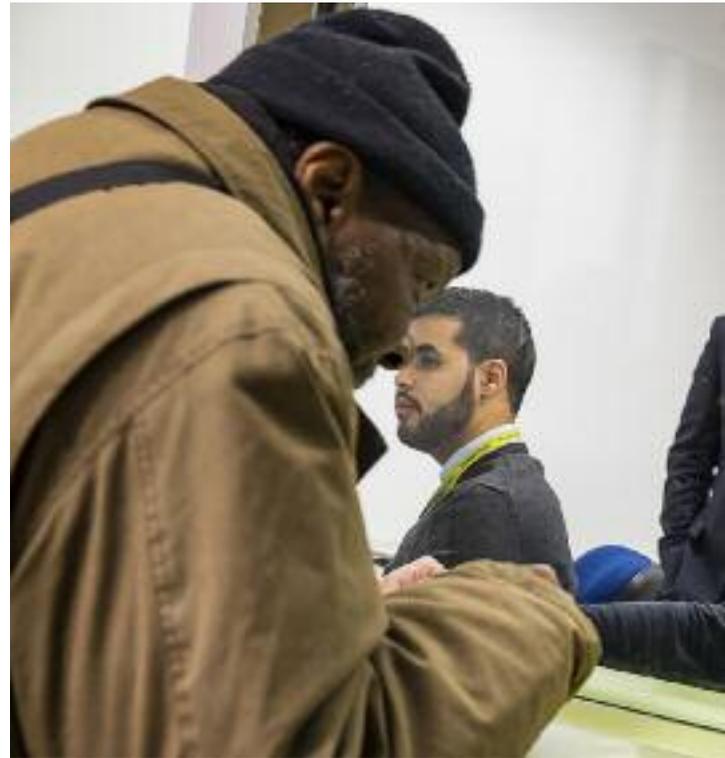
Foreign customers agree: "A friendly face at the desk is essential"

Maria, 20, from Peru explains: "I recently arrived from Lima and I don't speak English. I come to this Post Office branch to make payments. I wouldn't know what to do if there wasn't a Spanish speaking operator." Blondine, 40, from the Ivory Coast: "I have lived in Italy for seven years and I work in a hotel. I usually come to the Post Office for the Postepay service. I am quite familiar with Italian but I can imagine how many of my fellow citizens who need to send money abroad through MoneyGram would not be able to fill out the proper documentation. Thank God there is a friendly face behind the counter!" Emmati, 50, from Morocco: "I have lived in Turin for 17 years, processing plasterboard. Today I am here to pay the fee for my newborn daughter's passport. I usually come to the Post Office for my wife's Postepay card but thanks to the Arab-speaking desk clerk, she will be able to come on her own."

Postafuturo MultiUtile

Postafuturo MultiUtile: In the Post Office, you may schedule a Capital Accumulation Plan through a series of periodic and automatic payments, even in small amounts. Thus, you can safely build a growing capital. Postafuturo Multiutile also includes insurance benefits in case of:

- death
- injury (causing death or total and permanent disability)
- death by traffic accident



When dialogue means trust

The Post Office in Porta Palazzo has been chosen to start the Multilingual Project of Poste Italiane in Piedmont
Tunisians and Moroccans are usual customers

An Asian man pushes a cart full of boxes, a woman with a hijab and her son head toward the fruit stands. Two young African men greet each other before going their separate ways. This is the daily colourful reality of Porta Palazzo, an area historically prone to welcoming foreigners. Since the 19th century, Turin has had a long history of accepting foreign and Southern Italian migrants who came to Turin looking for better opportunities. More recently, in the 1990s, Turin's migrants mostly came from North Africa, South America and Eastern Europe. Today, Porta Palazzo is known as the largest outdoor market in Europe, home to people from Morocco, Tunisia, Romania, Albania, Nigeria, the Ivory

Coast and China. Looking at the local social fabric, Poste Italiane has strategically established its Multilingual Project in Corso Giulio Cesare, 7. This branch has four multilingual members of staff who speak Arabic, Spanish, French, English and Italian.

The signs are in different languages, there is an automated machine that lists products in each language and a dedicated consultation room to study each one more in depth. The manager, Francesco Pace explains "we kicked off the Multilingual Project soon after our restructuring last March. The response has been immediate and great, thanks to word of mouth. Knowing that behind the till there is someone with whom dialogue will come easy and that will be able to explain the process and answer any questions was a key element to our success." Eighty percent of the clients are Tunisian and Moroccan, followed by Nigerians, South American and Italians out of an average of 200 customers a day. They all seek different services: "Prepaid cards are usually set up to allow relatives easy access to one's account. Phone services are also popular and we have tailored solutions to meet the needs that have been explicitly expressed. Of course, we also help customers with the paperwork for permanent residency permits. It's been interesting to see how, thanks to these services and the confidence our customers now have in us, many of them also chose to open their checking and savings accounts here. We also offer them our DalMondo insurance plan, which allows our customer's relatives to travel to Turin with expenses covered by Poste Italiane in case our customers are taken to the hospital or fall ill." Of course, there are also private businesses owned by foreign nationals with very particular requirements. For them, there are also ad hoc solutions. Finally, "we are considering having a multilingual operator in the waiting room. Currently, our hostesses of different nationalities promote our services outside the main entrance." Sometimes all it takes to open a dialogue, and begin a relationship of collaboration and trust is a hola, a bonjour, a salam or a hello.



All'Agenzia 22 di corso Giulio Cesare 8 clienti su 10 provengono dal Nordafrica



At the branch number 22 in Corso Giulio Cesare 8 out of 10 clients come from North Africa

Poste Italiane
TORINO 22

010

GENOVA PIAZZA CAVOUR



Abderrezak El Aidi, uno degli sportellisti stranieri



Abderrezak El Aidi is one of the foreign employees

L'integrazione tra i caruggi

Per chi fugge dalla guerra e dalla miseria, un servizio pubblico capace di superare le barriere linguistiche



Se vuoi capire oggi cos'è l'integrazione, devi fare un salto a Genova, tra i tagli di luce e d'ombra dei caruggi, dove sorge uno dei venti uffici multietnici di Poste Italiane. Un modello in scala ridotta del mondo globale e delle sue infinite sfumature: Maghreb, America Latina, Africa nera, estremo Oriente. Qui parole come ospitalità e accoglienza non sono solo vuote promesse ma bollettini precompilati, bollette, pacchi da spedire dall'altra parte del mondo. Più spesso un sorriso o una voce amica. Come quella di Abderrezak El Aidi, 32 anni, uno dei tre sportellisti stranieri dell'ufficio postale Genova 23 di piazza Cavour, il primo in città pensato per gli immigrati e le loro esigenze: affitti da pagare, permessi di soggiorno, telefonia mobile a prezzi agevolati. Abder, come lo chiamano affettuosamente le decine di clienti di lingua araba che entrano qui ogni giorno, oggi festeggia un anno in Poste. «All'inizio il cliente straniero ha difficoltà ad esprimersi e ad orientarsi con la burocrazia - racconta -. Gli offriamo assistenza linguistica, ma anche consigli pratici e indirizzi utili per i permessi di soggiorno, o semplicemente per cambiare il pin del telefono e parlare con il numero verde».

tina genovese. Viviana vive a Genova da 15 anni, e, dal 2008, presta la propria voce e competenza per chi ha compiuto lo stesso viaggio. «Per chi è in Italia da poco - spiega - è bello venire qui e trovare qualcuno che li capisca, che parli la loro lingua. È un po' come sentirsi a casa».

«Offriamo assistenza linguistica ma anche consigli pratici»

"We offer language assistance and practical advice"

Inaugurato nel marzo scorso come semplice servizio di assistenza per stranieri, in pochi mesi l'ufficio è diventato un presidio sul territorio a 360 gradi. «Superate le barriere linguistiche e culturali, in molti hanno imparato a fidarsi, e si finisce spesso per dare informazioni che esulano anche un po' dal nostro lavoro» ammette la direttrice Chiara Muntoni. C'è il pensionato algerino che ha perso il libretto e non sa come fare denuncia («gli abbiamo spiegato tutto e, dopo 30 giorni, è riuscito a recuperare la sua pensione - ricorda Abder -. Ormai l'ho adottato»); ci sono i rifugiati politici afgani e centrafricani che scappano da guerre e miseria, e non gli sembra vero anche solo essere ascoltati; c'è la famiglia dell'Ecuador che viene qui per spedire pacchi oltreoceano: «vestiti, vestiti, sempre vestiti» sorride Viviana, ecuadoriana pure lei, punto di riferimento irrinunciabile per la nutrita comunità la-



Inviare denaro



Inviare o ricevere denaro è facilissimo: Poste Italiane offre tante possibilità per sentirsi più vicino al proprio Paese di origine e a chi si ama.

MoneyGram - Il servizio per inviare o ricevere denaro in pochi minuti in più di 200 Paesi nel mondo. Verso alcuni Paesi si può anche utilizzare il servizio "Ore7" con pagamento della somma a destinazione a partire dalle ore 7 del giorno lavorativo successivo a quello della richiesta. L'importo massimo trasferibile è di 999,99 euro per singola operazione e si può pagare l'importo da trasferire e la relativa commissione in contanti o con carte di pagamento emesse da Poste Italiane.

Eurogiro - Per inviare o ricevere denaro in 3/4 giorni, da e verso l'estero. Non è necessario essere titolari di un conto corrente. I soldi trasferiti all'estero possono essere riscossi in contanti o accreditati sul conto corrente del beneficiario in base al luogo di destinazione.

Vaglia internazionale - Per inviare o ricevere denaro in 7/10 giorni, da e verso l'estero. Il vaglia internazionale proveniente dall'estero è pagabile presso l'ufficio postale indicato sul titolo ma può essere incassato anche presso un altro ufficio.



«Poste Mobile
un aiuto
importante»

*“Poste Mobile
is a huge help
for all of us”*

Per Omar è l'unico
mezzo per
comunicare
spesso con i parenti
in Nordafrica

*For Omar it is the
only means
of communication
with his family
in North Africa*

Gli occhi di Omar sono due fessure da cui affiorano i suoi ultimi 40 anni, da «quel Natale del 1977 quando arrivai in Italia, solo, senza nessuno. Eravamo appena 10 marocchini in tutta Genova». Oggi è tutto diverso. «Nel 1997 mi ha raggiunto la famiglia, ma adesso sono rimasto solo con mia moglie, mentre i figli sono andati in Belgio in cerca di fortuna». Omar vive con una pensione sociale di 600 euro («fino a poco tempo fa non superava i 420 euro»), che gli viene versata direttamente su un conto aperto alle Poste. «Vengo qui soprattutto per questo - dice -. Il resto va via in bollette e affitto, e non mi resta nulla in tasca, nemmeno per mandare un pacco ai miei figli. Ma ci sentiamo spesso al telefono, grazie a Poste Mobile, così io e mia moglie ci sentiamo un po' meno soli».

Omar came to Italy on Christmas day 1977, alone. "At the time there were probably only ten Moroccans in Genoa." Today everything is different. "In 1997, my whole family joined me. Now it is just me and my wife, our kids went to Belgium for work." Omar lives on a €600 pension, (which until only recently was no higher than €420"), that gets deposited into his account at the Postal Service. "I come to the Post Office for my pension. The rest goes towards rent and bills and nothing is left over, not even to send a care package to my kids. We often talk on the phone however, thanks to Poste Mobile, this way my wife and I feel less lonely."



Integration runs through the alleys

For those escaping war and misery, there is a public service able to overcome language barriers

To understand integration, one must travel to Genoa and witness the chiaroscuro of the narrow streets of the Caruggi district, where one of the twenty multi-cultural Post Offices is located. A scale model of the world and its infinite undertones: Maghreb, Latin America, Sub-Saharan Africa and Far East Asia. Here, hospitality is not an empty promise: it is pre-filled forms, bills and shipping parcels across the world.

Abderrezak El Aidi, 32, is one of the friendly faces at Genoa's Post Office in Piazza Cavour, the first one that was conceived for immigrants and their necessities, such as paying rent, permanent residency permits and affordable mobile phone services.

Abder, as he is colloquially referred to by his regular Arabic-speaking customers, celebrates his first year with Poste Italiane. "At first, people have difficulty expressing themselves and finding a way through the

bureaucratic culture. We offer linguistic assistance as well as practical advice and useful contacts for queries about permanent residency, how to change the mobile pin or contact the Free phone number."

The branch was inaugurated in March as a simple customer service for foreigners and, in a few months, it became a stronghold in the area. "Once the linguistic and cultural barriers are lifted, people are more trusting and sometimes ask us advice on matters that fall outside of our purview," says manager Chiara Muntoni. There are also Afghan and Central African political refugees who have escaped war and poverty, and an Ecuadorian family who sends parcels back home, as confirms Viviana, an Ecuadorian Postal worker who has been living in Genoa for 15 years: "For those who just arrived in Italy, it is a wonderful thing that they can be understood here. It almost feels like home for them." ■

Sending and receiving money is easy



Poste Italiane offers the possibility to feel closer to one's country or family.

MoneyGram service allows you to send and receive money in a few minutes to over 200 countries in the world. For some countries, the 'Ore 7' option is available: the money sent today is available for pick up as early as 7 am (local time) the next day.

The maximum transfer amount is €999.99 per transaction and the amount to be transferred and the relative fee can be paid in cash or by cards issued by Poste Italiane.

Eurogiro allows you to send and receive money within 3 or 4 days to and from abroad, and being an account holder is not necessary. Money transferred abroad can be collected in cash or transferred to the beneficiary's bank account depending on the country of destination.

Vaglia internazionale allows you to send and receive money within 7 or 8 days to and from abroad, the international postal money order from abroad is payable at the indicated Post Office but may be deposited at another branch.

Il mosaico etnico del Belpaese

Tutti i numeri e la distribuzione dei nuovi italiani serviti dagli uffici postali multi-etnici

L'entità complessiva della presenza straniera in Italia, tenendo conto oltre al numero dei residenti registrati dall'Istat, e anche dei soggiornanti non (ancora) iscritti all'anagrafe, è stimata - a fine 2015 da una ricerca Idos - intorno ai 5 milioni e mezzo di persone (5.498.000), cui se ne affiancano 1.150.000 che hanno complessivamente acquisito la cittadinanza italiana (con un recente incremento delle donne al loro interno).

Nelle due pagine che seguono si delinea una fotografia dell'Italia multi-etnica, con la divisione delle comunità in base ai residenti e la loro distribuzione territoriale tra Nord, Centro e Sud. Vengono inoltre forniti i dati relativi all'occupazione che più di altri testimoniano il livello di inclusione degli immigrati nel nostro Paese. Dai numeri risulta evidente la consistenza della nuova Italia sulla valorizzazione della quale hanno puntato le Poste con l'istituzione degli uffici multi-etnici. Una valorizzazione che passa tanto sulla comprensione linguistica quanto sull'offerta di prodotti mirati alle esigenze di un'utenza allo stesso tempo italiana e internazionale. In una parola: globale. ■

Italy's ethnic mosaic

All the numbers of the 'new Italians' served by multiethnic Post Offices

The overall numbers of foreigners in Italy, as of late 2015, considering both the number of residents registered by the ISTAT and the residents not (yet) officially registered, according to an IDOS study, are approximately 5.5 million people (5,498,000), complemented by a total of 1,150,000 naturalised Italian citizens (with a recent increase of women).

The following two pages paint a multiethnic picture of Italy, with a clear delineation of the com-

munity according to the territorial diffusion of residents in the North, Central and South of the country. Data regarding employment trends are also provided, which testify to the level of integration in our country more than any other data. The numbers reveal who the new Italian residents are which Poste Italiane has targeted by establishing a multiethnic office. It is a service that is based on linguistic understanding as much as on the supply of products targeted to the needs of Italian and international customers. In a word: global. ■



GLOBE *POSTER*

Le **Poste** nell'Italia che si rinnova

Distribuzione
territoriale residenti
*Residents on the
Italian territory*

Nord **58,6%**

Centro **25,4 %**

Meridione **15,9 %**



Cittadini stranieri residenti **5.026.153**

Foreign citizens currently living in Italy **5,026,153**

Incidenza sul totale residenti **8,3%**

Incidence on the total **8.3%**

Acquisizione di cittadinanza **178.035**

People who obtained their citizenship **178,035**

Occupati stranieri **2.359.000**

Foreign citizens legally working **2,359,000**

di cui agricoltura **5,6%**, industria **28,5%**,
servizi **65,9%**

Incidenza sul totale occupati **10,5%**

Incidence on the total **10.5%**

Imprese a gestione immigrata **550.717**

Companies run by foreign citizens **550,717**

Prime 10 collettività di residenti:

Top ten resident communities in Italy:

Romania **22,9%**, Albania **9,3%**, Marocco **8,7%**,

Cina **5,4%**, Ucraina **4,6%**, Filippine **3,3%**,

India **3,0%**, Moldavia **2,8%**, Bangladesh **2,4%**,

Egitto **2,2%**,

Inclusione, prossimità e integrazione: le Poste dal volto umano

Nell'ufficio postale di Santa Maria Novella: «Ci sono giorni in cui incontro clienti di dieci Paesi diversi. E con ognuno parlo nella sua lingua madre»

Le stazioni centrali delle grandi città vengono annoverate spesso tra i “nonluoghi” della modernità, spazi in cui il senso della propria identità si annacqua, tra brand che si ritrovano identici da un capo all’altro del mondo nelle aree shopping, così come i fast food. Eppure, nei pressi di Firenze Santa Maria Novella c’è un luogo speciale, dove il mondo globale in cui viviamo perde i connotati dell’omologazione e dell’anonimato per riscoprire un volto più umano. È l’ufficio postale multietnico di via Luigi Alamanni, divenuto in poco tempo una vera e propria porta d’ingresso alla città per una pluralità di etnie e culture provenienti da tutti gli angoli del globo. Oltre alla lingua italiana, anche l’inglese, il francese, lo spagnolo, il portoghese e l’arabo hanno piena cittadinanza a via Alamanni, grazie alla presenza di quattro operatori non italiani e alle competenze multilinguistiche dei dipendenti. Un ufficio che rappresenta un punto di riferimento per i “nuovi italiani” che vivono e lavorano nella città di Dante e Brunelleschi.

«L’85% dei clienti è rappresentato da stranieri, i quali si consigliano questo ufficio tramite il passaparola» spiega il direttore Giulio Conte, da circa un anno e mezzo in via Alamanni. Tra le principali necessità dei clienti ci sono la richiesta di assistenza per le procedure legate al permesso di soggiorno, e quelle legate alla gestione economica come la Postepay («viene scelta soprattutto la Postepay Evolution – specifica il direttore – che consente di fare transazioni internazionali»); successivamente si passa a una domanda più ampia di prodotti e servizi. È il caso di chi ha progetti a lungo termine in Italia, avendo magari comprato casa e ac-





Postepay Evolution



Con **Postepay Evolution** è possibile:

- Accreditare lo stipendio comunicando il codice iban riportato sulla carta al proprio datore di lavoro
- Ricevere bonifici comunicando il codice iban riportato sulla carta a chi deve effettuare un bonifico in favore del titolare di Postepay Evolution
- Disporre bonifici da un ufficio postale, da postepay.it e da App Postepay
- Effettuare acquisti in oltre 30 milioni di negozi nel mondo e su tutti i siti internet convenzionati MasterCard
- Pagare in tutti gli uffici postali, su postepay.it e poste.it bollettini, F24, ricariche telefoniche e tutti i servizi abilitati
- Domiciliare le utenze domestiche
- Pagare i pedaggi autostradali presso i caselli abilitati (l'elenco completo dei caselli abilitati è su poste.it e postepay.it)
- Prelevare contanti da tutti gli sportelli automatici ATM Postamat e uffici postali
- Prelevare contanti da tutti gli sportelli bancari che espongono il logo MasterCard in Italia e nel mondo
- Consultare il saldo della carta e la lista movimenti sul sito postepay.it, sugli ATM Postamat, sull'App Postepay e in tutti gli uffici postali

ceso un mutuo: molti di loro scelgono ad esempio prodotti come la polizza “Da grande”, dedicata specificamente ai bambini. «Ma quello che facciamo - precisa il direttore - è soprattutto un’opera di educazione sulle regole del nostro Paese». Di particolare importanza la presenza, nell’ufficio postale, di un consulente che oltre alle due lingue madri (il francese e l’arabo) è in grado di parlare italiano (lingua madre acquisita) e inglese. Abramo Zarra, 39 anni, è originario del Marocco ma vive da più di 20 anni nel nostro Paese e ha ottenuto la cittadinanza italiana. Abramo riceve su appuntamento («ogni giorno - spiega - mediamente 15-20 clienti con 10 nazionalità diverse») e ora c’è bisogno di uno spazio più grande: «Ci stiamo attrezzando per crearlo - racconta -. Mi capitano dei clienti che ho conosciuto con un bambino solo e ora ne hanno quattro, dobbiamo adeguarci». Nell’ufficio postale, mentre la mamma Irma Rodas Perez (originaria del Perù, da 9 anni a Firenze) è in fila, la piccola Benedetta di tre anni è intenta a giocare. «Con alcune delle ragazze che lavorano qui ormai c’è un rapporto di amicizia» racconta Irma, che viene assistita allo sportello da Esmeralda Marku, trentaduenne albanese di Scutari, nel capoluogo toscano da più di 14 anni e che a giudicare dall’accento sembra una fiorentina doc. In via Alamanni ogni giorno si creano ponti per unire culture diverse, valorizzando le differenze e abbattendo le barriere. Questo ufficio, raccontano gli operatori, è frequentato anche da una signora italiana che «da questo incontro di culture vede un po’ di speranza. E se a fare queste riflessioni è una signora di 88 anni, vuol dire che c’è un po’ di speranza anche per la società».



A sinistra, l’ufficio postale multietnico di via Alamanni a Firenze



On the opposite page, *The multiethnic Post Office in via Alamanni, in Florence*



Lo staff
dell'ufficio
postale
di via Alamanni



The working
team of the Post
Office in via
Alamanni



«Valorizziamo
le differenze
e cerchiamo
di abbattere
le barriere»

*"We value
cultural
differencies"*



Postepay Evolution



With **Postepay Evolution** you can:

- deposit a salary giving the IBAN code on one's card to the employee
- receive wire transfers giving the IBAN code to the sender
- make a transfer from a post office, www.postepay.it and the Postepay App
- make purchases in over 30 million stores worldwide and on all Internet sites using MasterCard
- make payments in person or online at www.postepay.it and www.poste.it for registrations, F24 forms, phone cards and all other services
- set up a Sepa Direct Debt
- pay motorway tolls at the enabled booths (for a full list please visit www.poste.it and www.postepay.it)
- withdraw cash from all ATMs and Post Office Postamats
- withdraw cash from all bank branches displaying the MasterCard logo in Italy and in the world
- consult card balance and transaction history on www.postepay.it, Postepay App, at Postamat ATMs and all Post Office branches.

Proximity and integration the Post Office has a human face

Big city train stations are often characterless places of modernity. They are spaces where one's identity is watered down by branding in shopping and fast food areas. Nevertheless, in Florence's Santa Maria Novella train station, the Via Luigi Alamanni Post Office is a special place where the frenetic world we live in comes to a pause, loses its homogeneousness and anonymity, and revisits the human side of life. In addition to Italian, English, French, Spanish, Portuguese and Arabic are frequently spoken here by four multilingual employees.

"85% of the customers are foreigners who share the location of this particular branch through word of mouth," says manager Giulio Conte. The most sought-after services are assistance with permanent residency permits and Postepay cards. "Postepay Evolution is the most common one because it allows international transactions," explains the manager. For those who have long-term plans to remain in Italy and have therefore bought a house and have a mortgage; many of them choose products such as the Da Grande policy, dedicated specifically to children. The manager adds that "our work is primarily to educate people on how to play by the rules in our country." The presence of a consultant able to

speak Italian and English, in addition to their native languages (French and Arabic), is of particular importance. Abramo Zarra, 39, born in Morocco, has lived in Italy for more than 20 years and is now an Italian citizen. Abramo has appointments with 15-20 customers from ten different countries every day and now he needs a bigger working place: "Sometimes I meet with regular clients whose families have expanded so we have to create a larger space to welcome them."

At the Post Office, Irma Rodas Perez (originally from Peru, living in Florence for nine years) is in the queue while her 3-year old daughter, Benedetta, plays. "I am friends with some of the young women who work here," says Irma, who is assisted by Esmeralda Marku, 32, from Shkodër, in Albania. But she lived in Florence for 14 years and she speaks with a Tuscan accent. Every day at the Alamanni Post Office branch, new bridges connect different cultures and bring barriers down. There is also an Italian lady who always comes to this particular branch and who "sees hope in this multi-cultural environment. If an 88-year-old woman can make these observations, it means there is hope for the whole community." ■

Miss Empoli che viene dalla Somalia

«Sono contenta di vedere
degli operatori stranieri»

È alle Poste di via Alamanni per un appuntamento con il consulente Abramo Zarra. Nata in Somalia, a 90 km da Mogadiscio, Kaltun Adan vive a Firenze da ben 24 anni. Sorriso contagioso, mostra sul suo telefono cellulare le foto di due episodi che la rendono orgogliosa: un articolo di giornale che ricorda la sua vittoria al concorso Miss Empoli nel 2000 e la sua foto sulla copertina di un libro dedicato al tema delicato dell'infibulazione. «Sono single, cerco un principe, se c'è...» confessa sorridendo. Chissà che proprio l'ufficio postale di via Alamanni non possa essere galeotto, specie per una miss.

Kaltun Adan comes from Somalia

"I am happy to see foreign workers
at the Post Office"

Kaltun Adan, born in Somalia not far from Mogadishu, has lived in Florence for 24 years. She is at the Via Alamanni Post Office for her appointment with Abramo Zarra. She shows him two photographs on her mobile phone that make her smile. The first is a newspaper article that recalls her Miss Empoli competition victory in 2000 and another one on the cover of a book about FGM. "I am single and looking for my prince charming, if he exists," she confesses. Who knows, perhaps the via Alamanni branch can be a matchmaker for Kaltun.



 La dipendente
albanese
Esmeralda Marku

 Esmeralda
Marku,
Albanian
employee



 Kaltun Adan, somala

 Somali Kaltun Adan

Dove l'integrazione è una realtà

«Voglio iscrivermi a un corso di cinese, altrimenti resto l'unica qui dentro a non conoscere questa lingua, anche se ormai mi faccio capire e li capisco»: a parlare è Maria Grazia D'Aulizio, da circa due anni direttrice dell'ufficio postale di via Luigi Borgioli a Prato, una sorta d'avamposto culturale sorto nella Chinatown pratese. L'ufficio, infatti, non solo può vantare la presenza di dipendenti cinesi ma anche di altri egualmente in grado di parlare la lingua del Dragone, includendo l'operatrice all'accoglienza, una ragazza italiana che lavora in sala dando informazioni e indirizzando i clienti, che per il 90% qui in via Borgioli sono di nazionalità cinese. «L'attività qui coinvolge molto, non ci si può porre mentalmente al di fuori di quello che succede – racconta ancora la direttrice –. Svolgiamo un ruolo di educazione alle regole italiane, una vera e propria missione sociale».

A Prato e provincia sono presenti poco meno di quarantamila cinesi regolarmente soggiornanti, risultato di un fenomeno di immigrazione iniziato al principio degli anni Novanta. Un distretto industriale - la cui

Prato, una città
che parla cinese.
In via Borgioli,
anche gli impiegati
italiani
usano la lingua
del Dragone

vocazione è legata soprattutto al tessile-abbigliamento - che alla fine del 2014 (in base ad analisi della Camera di Commercio) vedeva oltre 5 mila imprese gestite da cinesi. Un esperimento di convivenza sociale non privo di tensioni: «All'inizio la clientela italiana credeva di aver perso l'ufficio postale, ma oggi si respira un'aria più serena grazie anche alla sua efficienza» spiega la direttrice della filiale di Prato, Giovanna Pipitone, ricordando che oltre a quelle presenti nell'ufficio postale di via Borgioli sul territorio pratese figurano altre risorse di Poste Italiane che parlano cinese. Ma la punta di diamante è questa sede, che conta sulla presenza in organico di una consulente cinese dedicata alla clientela retail e di un'altra specializzata sulla clientela business, ovvero con partita Iva, particolarmente rilevante in un contesto socio-economico come quello del macrolotto industriale pratese. A occuparsi di quest'ultimo settore è Sili Chen, da 15 anni a Prato tanto da aver acquisito ormai l'accento della città toscana, che si combina in modo grazioso con quello cinese. Trentadue anni, Sili lavora per Poste da quasi sette, girando inizialmente come sportellista nei diversi uffici della filiale di Prato: «Ormai sono riconosciuta dalla comunità cinese, per strada mi salutano ma io non riesco a ricordarli tutti», confessa sorridendo. A Sili si rivolgono con fiducia imprenditori cinesi ma anche italiani. In alcuni casi, i clienti vengono seguiti quasi in una sorta di "tutoraggio" da lei: è stato così con il BPIOL (BancoPostaImpresa Online, servizio di remote banking pensato per le attività professionali) in cui ha condotto i propri connazionali passo per passo, consentendo loro di superare le difficoltà linguistiche. Un suo cliente, Zhu Xiang Nong, non parla italiano e in questo ufficio «si sente come a casa», apprezzando tra le altre cose i tempi brevi di attesa. Persone come Sili sono il simbolo di un'integrazione possibile, come quella auspicata da un cartellone all'ingresso dell'ufficio, che ritrae una famiglia mista italo-cinese. E pensare che nell'ufficio postale del comune pratese di Montemurlo c'è veramente una specialista cinese di clientela business sposata con un italiano... ■



BancoPostImpresa Online, BPIOL



BancoPostImpresa Online, BPIOL, è il servizio di remote banking dedicato alle attività professionali, imprenditoriali, no profit e alla pubblica amministrazione.

È un servizio completo, perché consente al cliente di avere a disposizione servizi specifici di BancoPosta, come assegni vidimati, bonifici domiciliati, postagiro online, pagamento e rendicontazione bollettini, ricariche carte Postepay.

Con BPIOL, sono inoltre disponibili i servizi standard di Corporate Banking Interbancario: bonifici, deleghe F24, rendicontazione saldi e movimenti, rendicontazione dossier titoli e portafoglio e altro ancora.

BPIOL multi è l'opzione ideale per chi, in aggiunta alle funzionalità informative e dispositive di BPIOL Mono, vuole gestire con BPIOL anche i conti aperti presso altri istituti, disponendo pagamenti e incassi in modalità multibanca tramite il circuito CBI.

BancoPostImpresa Online è multiutente, perché in BPIOL possono operare più utenti collegati ad un'azienda e abilitati a svolgere specifiche funzioni su determinati conti.

È multiazienda, perché attivando la modalità Holding/Subholding, gli utenti dell'azienda Holding possono operare, tramite un unico accesso, anche sui conti di più aziende tra loro collegate da un legame societario.

È sicuro, perché consente di operare a distanza sui propri conti con elevati standard di sicurezza. Per eseguire le operazioni tramite BPIOL è infatti richiesto l'utilizzo della BPIOL key, una chiave USB che contiene una smart card dotata di certificato di firma digitale del titolare. Per validare le operazioni, tramite l'apposizione di firma digitale, è richiesto l'inserimento del codice PIN, che garantisce un alto standard di sicurezza e dà certezza dell'identità dell'utilizzatore.



«Tanto bravi
che sembra
di stare in Cina»

La vicedirettrice:
«Le persone chiedono
informazioni anche
sulle loro esigenze
quotidiane»

Per i cinesi di Prato e provincia, l'ufficio postale di via Borgioli è un porto sicuro dove approdare. Il fatto che nell'ufficio tutti parlino la loro lingua rappresenta un sostegno importante non solo per poter usufruire al meglio dei servizi offerti da Poste Italiane, ma anche più in generale per orientarsi nel Belpaese e le sue regole. Paradossalmente per Huang Yiling, arrivata a Prato nel 2008, ciò rappresenta un "ostacolo" alla sua voglia di italiano: «Voglio cercare di integrarmi e di parlare un po' di lingua italiana, ma in quest'ufficio – afferma scherzando – anche i dipendenti italiani parlano in cinese...». È il caso di Francesca Simoncini, trentunenne della provincia di Firenze che ha studiato tre anni all'Università di Venezia, poi un anno e mezzo in Cina, dove ha potuto approfondire le sue conoscenze. Di recente Francesca è stata promossa vicedirettrice dell'ufficio postale di via Borgioli: «I clienti cinesi spesso ci chiedono informazioni che riguardano la vita di ogni giorno», spiega.

"It feels like
being
in China"

The deputy manager:
"People ask
also about
everyday
needs"

The Borgioli branch is a safe haven for members of the Chinese community. Chinese-speaking employees contribute to a more efficient Poste Italiane. However, Huang Yiling, in Prato since 2008, views this as an obstacle. "I want to be included into the community and learn Italian, but here even Italian employees speak Chinese," she says jokingly. Francesca Simoncini, 31, from Florence is an example. She studied at the University of Venice and also studied in China for one year. Francesca was recently promoted to deputy manager, "our Chinese customers often enquire about routine services."

BancoPostImpresa Online - BPIOL



BancoPostImpresa Online, BPIOL, is a remote banking service dedicated to professional, non-profit and public activities.

It is a complete service that offers BancoPosta, endorsed cheques, bank transfers, online post office cheques, expense reports and Postepay top-ups. With BPIOL, there are also standard Intra-bank Corporate Banking services such as wire transfers, F24s, balance and transfer reports, stock and investment portfolios and more.

BPIOL Multi is the ideal option for those who - in addition to the informational and issuing functions of BPIOL Mono - wish to manage their accounts held with other institutions, arranging payments and inflows in a multi-bank mode through the CBI circuit.

BancoPostImpresa Online offers multiuser and multi-institutional services. Multiple users connected to an institution can carry out specific functions for certain accounts using BPIOL. Furthermore, by activating the Holding/Subholding feature, customers are able to access and control several operations, including accounts belonging to different companies connected by a corporate bond, all in one place.

Furthermore, it allows for the safe management of accounts with higher security standards. BPIOL USB can be used to access an account. It contains a smart-card equipped with the owner's digital signature. A PIN number is required to validate transactions, guaranteeing a high standard of security and to recognise the user's identity.



A place where integration is a fact

Prato, a Chinese speaking city: in Via Borgioli also the Italian clerks talk in Mandarin

"I want to enrol in a Chinese language course, otherwise I will be the only one here who doesn't speak the language. At the moment, I only have a basic understanding of the language," says Maria Grazia D'Aulizio, manager of the Via Luigi Borgioli Poste Italiane branch since 2014. The branch consists of Chinese and Chinese-speaking employees. According to D'Aulizio, "our mission is to inform people about how things work in Italy." Since the early 1990s, there has been a heavy influx of Chinese immigrants in and around Prato, with approximately 4,000 Chinese families who legally reside here today. Prato is an industrial town – primarily textile - with more than 5,000 Chinese-owned

businesses in 2014 according to the Chamber of Commerce. However, this experiment in cohabitation was not free of tension: "At first, Italian customers thought they had lost their local Poste Italiane, but today there is a more serene atmosphere thanks to its efficiency," says the manager of the Prato Poste Italiane branch, Giovanna Pipitone. Via Luigi Borgioli is the crown jewel. It is equipped with consultants specialised in the areas of retail and business who are particularly important for Prato's Macrolotto district. Sili Chen, 32, has lived in Prato for 15 years, she has been working for Poste Italiane for seven years and is in charge of this sector. Chinese and Italian entrepreneurs always



come to Chen for her trustworthy persona and advice. She assists customers with BPIOL (BancoPostaImpresa Online) – a remote banking system for businesses – step by step, eliminating the linguistic barrier. People like Sili Chen represent the possibility of full integration in Italy. ■



Francesca Simoncini ha studiato un anno e mezzo in Cina. Nella foto in alto della pagina accanto Sili Chen e la cliente cinese Huang Yiling



Francesca Simoncini has studied in China for one year and a half. In the opposite page Sili Chen and chinese customer Huang Yiling

PALERMO VIA ROCCO PIRRI

Nei pressi della
Stazione Centrale
la multietnicità
è ormai la regola

«Qui
le persone
non sono
numeri»



L'ufficio postale Palermo 3
di via Rocco Pirri è un sicuro
punto di riferimento per
l'utenza che non parla italiano



*The Post Office "Palermo 3"
in Via Rocco Pirri is a must
for people who don't speak Italian*



Superata la porta a vetri scorrevoli, è il sorriso di un addetto all'accoglienza a guidarti verso lo sportello giusto. Ci penserà lui a indirizzarti all'operatore bilingue.

Benvenuti a Palermo 3, una delle filiali storiche del capoluogo isolano, oggi fisicamente quasi inglobato nella Stazione Centrale, anche se il cancello d'ingresso è sempre su via Rocco Pirri. Una zona centrale e storica di Palermo, fra le prime ad essere abitata dalle comunità straniere, che qui hanno trovato affitti a buon mercato e mezzi pubblici con cui spostarsi. Oggi sono presenti un po' tutte le etnie, soprattutto asiatiche e africane. Fra i servizi offerti dalla zona c'è quindi anche l'Agenzia 3. E i

clienti stranieri sono cresciuti, fino a spingere oltre un anno fa la direzione centrale ad attivare anche qui lo sportello multietnico. «Se vogliamo parlare di numeri, direi che oggi un buon 50% dei nostri clienti sono stranieri, soglia toccata grazie alla creazione di questo sportello. La direzione centrale ci ha visto bene», spiega il direttore della filiale, Giuseppe Sannino.

Amina Sayad ha 26 anni, è marocchina, non è sposata ed è una "nuova italiana", figlia cioè di stranieri ma nata nel nostro Paese. Il suo sorriso dietro il grande banco azzurro è comunque internazionale. Per i tanti stranieri di lingua araba della zona è un punto di riferimento: «Soprattutto



Piazza Giulio Cesare, non distante da via Pirri



Piazza Giulio Cesare, close to Via Pirri



per quelli appena arrivati - racconta - che vengono indirizzati qui dagli altri connazionali che già ci conoscono. Magari vengono qui per informarsi sui nostri prodotti e a questo sportello trovano tutte le informazioni dettagliate. Con gli altri colleghi italiani si limitano nelle domande, con me no». E fra una domanda e l'altra su schede telefoniche e libretti di risparmio evoluti, ci scappa anche qualcos'altro: «Quando sono nuovi della città mi chiedono anche consigli su dove fare la spesa in zona o i luoghi da visitare. In questo sportello si sentono come a casa».

Leandra Brancaleone è un'altra addetta dello sportello e parla anche inglese e francese. «Il servizio che offre Poste Italiane - dice - è sicuramente un'opportunità per gli extracomunitari di avvicinarsi ai tanti servizi a loro disposizione. Superato il primo impatto, perché magari non si aspettano di trovare al di là dello sportello qualcuno che parla la loro lingua, si instaura una comunicazione diversa, anche nei toni. Certamente più familiari. E spesso ci si confronta su alcuni aspetti culturali». «I servizi più richiesti - aggiunge il direttore Sannino - sono le schede sim e le rimesse a favore dei familiari rimasti in patria. Ma qui non contano solo i numeri. Lavorare in questo ufficio - conclude Sannino - è divertente, perché ti mette davanti a certe situazioni. È poi stimolante perché Poste italiane è in continua evoluzione e infine è appagante, visto nel nostro piccolo portiamo a termine una missione». ■

«Abbattere la barriera linguistica è una bella esperienza»

"Tearing down the language barrier is a wonderful experience"

Come inviare corrispondenza all'estero



Con **Postapriority Internazionale** è possibile spedire in tempi rapidi lettere e documenti in tutto il mondo fino a 2 kg.

Con **Postamail Internazionale** è possibile spedire lettere e documenti in tutto il mondo fino a 2 kg in modo economico.

Con **Posta Raccomandata internazionale**, la lettera è consegnata direttamente al destinatario o a una persona abilitata e si possono inviare lettere, documenti, piccoli oggetti, libri, pacchetti e campioni senza valore commerciale, fino a 2 kg. Se si desidera la prova dell'avvenuta consegna con data e firma del ricevente si può aggiungere l'avviso di ricevimento.

Con **Posta Assicurata internazionale** è possibile spedire, nei Paesi in cui è riconosciuto il diritto di assicurazione, oggetti preziosi, denaro, assegni, titoli, valori, documenti, pacchetti, libri, fino a 2 kg. Se si desidera la prova dell'avvenuta consegna con data e firma del ricevente si può aggiungere l'avviso di ricevimento.

Con il **Telegramma** è possibile inviare comunicazioni per eventi speciali e avvisi commerciali o aziendali con valore giuridico. Per i Telegrammi Internazionali la consegna al gestore estero è immediata; la consegna avviene secondo le modalità previste dal sistema postale del paese di destinazione. Il telegramma può essere inviato da telefono chiamando il 186, da ufficio postale o tramite internet.





Passanti nelle
vicinanze
dell'ufficio
multiethnico
di via Pirri

Walkers near
the multiethnic
Post Office
in Via Pirri

“Here people are not just numbers”

Beyond the sliding doors there is the smile of a receptionist waiting to guide you to the right bilingual desk. Welcome to ‘Palermo 3’, one of the oldest branches in the Sicilian capital which is now almost completely incorporated into the Central Train Station, although the main entrance is still on Via Rocco Pirri. This central and historic area of Palermo was one of the first to be inhabited by foreign communities due to its affordable rents and public transport links. Today, the principal ethnicities are Asian and African.

The influx of foreign customers has pushed for the central management to establish a new multicultural office. “If we talk numbers, I’d say a good 50% of our clients today are foreigners,” says the branch manager, Giuseppe Sannino. Amina Sayad, 26, second-generation Moroccan, is a point of reference for the many Arabic-speakers of the area: “Especially for those who have just arrived and who have

been directed here via word of mouth. They come here to enquire about our services and they leave here with detailed information. They are more free to ask me about our services.” In addition to queries, they also seek advice on where to go shopping or sites to see.

According to Leandra Brancaleone, another employee who speaks English and French, “the service provided by Poste Italiane offers an opportunity for immigrants to learn about the many services available to them. Customers are more open when they realise that someone speaks their language and is able to talk about cultural differences.” According to the manager, Sannino, “the most popular services are mobile SIM cards and money transfers for family members back home. However, it’s not all about numbers. Working in this office is fun and exciting because it is constantly evolving and fulfilling because we always do our best to carry out our mission.” ■

How to send mail abroad



With **International Postpriority**, A service that sends letters and documents up to 2 kg all over the world, it is possible to send mail abroad quickly.

Economy service. With **International Postmail** it is possible to send letters and documents up to 2 kg all over the world.

Guaranteed delivery requiring the recipient's signature.

International Priority Mail is delivered directly to the addresses or to an authorised person. It is also possible to send letters, documents, small objects, books and samples up to 2 kg with no commercial value. If signed and dated proof of delivery should be required, it is possible to add a notice of arrival.

Insurance. With **International Insured Mail**, it is possible to send valuable objects, money, cheques, stocks, samples and books up to 2 kg, to countries that recognise insurance rights. If signed and dated proof of delivery should be required, it is possible to add a notice of arrival.

Speed, security and convenience. With **Telegramma** it is possible to send messages announcing special events, trade and business notifications of legal value. For international Telegrams, the delivery is express and carried out in the manner prescribed by the country of destination. It is possible to send a Telegram via telephone by calling 186, by post or via Internet.



«Porto qui gli amici»

La testimonianza di un affezionato cliente di origine egiziana che lavora ai mercati rionali

Ahmed Mahmoud è egiziano, ha 31 anni e qui a Palermo ha trovato l'amore. Si è sposato con una donna rumena e ogni giorno già alle 6 è al lavoro nei mercati rionali. Il suo arrivo nell'Agenzia 3 non passa inosservato e in silenzio. Grandi saluti e altrettanti sorrisi: «In questo ufficio sono tutti bravi e veloci, è bello se gli impiegati possono parlare la mia lingua». Anche se lui ormai l'italiano lo parla e lo capisce benissimo. Vive a Palermo dal 2008 e da cinque anni frequenta questa filiale. Fa un po' da cicerone per i suoi connazionali appena arrivati. «Vengo due-tre volte al mese per sbrigare cose mie, ma mi capita anche di accompagnare amici che hanno bisogno e che non sanno a chi affidare i loro risparmi da mandare alla famiglia all'estero. Li indirizzo a Leandra o agli altri colleghi bilingue e tutti escono sempre soddisfatti».

“I bring my friends”

A loyal customer from Egypt who works in a street market tells his experience

Ahmed Mahmoud, 31, from Egypt has lived in Palermo since 2008 where he found the love of his life, a Romanian woman who is now his wife. He goes to work every day at 6 am. Whenever he comes to the Palermo 3 branch, he greets everyone with a big smile. “In this office, everyone is very competent and fast. It is amazing that the employees are able to speak my language,” he says, even though he speaks and understands Italian well. Mahmoud has been a customer here for five years and guides his compatriots who have recently arrived in Italy. “I come here two to three times a month but I sometimes accompany friends who need assistance. I direct them to Leandra or other bilingual employees and they always walk out of here completely satisfied.”

Incontrarsi e capirsi nel segno della lirica

L'ufficio postale che si affaccia alle spalle della Banca d'Italia è un'enclave del mondo nel cuore di una città spalancata ad Oriente come Bari. Provare per credere, entrando dalla porta scorrevole di via Quarnaro 10, ad un tiro di schioppo dallo storico Teatro Petruzzelli, simbolo della città di San Nicola anche per le centinaia di stranieri che scelgono di viverci per studiare la lirica e sognare quel palcoscenico. Non è un caso che Poste Italiane abbia scelto quella zona. Anche se Bari non ha un vero e proprio quartiere multietnico, l'incrocio strategico tra il murattiano e la Madonnella riserva spesso incontri internazionali, piazzato com'è tra il lungomare sud e la piazza Umberto, ritrovo rituale di facce di tutti i colori.

L'ufficio era nato un secolo fa, con la denominazione di "Bari 2 - Borsa", tradendo l'antica posizione all'interno dell'antica Camera di Commercio, anch'essa poco distante. Adesso è un allegro patchwork colorato di esperanto, un canto gioioso dell'integrazione possibile, quella che passa attraverso l'accesso ai servizi fondamentali per tutti i cittadini. Oggi, fanno notare gli entusiasti clienti, rappresenta un bene prezioso per tutta la città, perché accoglie con il sorriso le tante richieste di aiuto di chi viene da lontano. Inglese, francese, spagnolo, portoghese, albanese e cinese: dal luglio del 2015, data di varo del nuovo servizio, attraverso i sei sportelli, un cittadino del mondo taglia la distanza emo-

tiva che lo separa da casa, trovando ascolto ed assistenza. E non di rado amicizia.

«Sono centinaia gli episodi che potremmo narrare - dice Raffaele Troiano, direttore della filiale - tutti positivi. La cosa importante è notare che, dopo questa ripartenza cosmopolita, la produttività dell'ufficio ha registrato un'impennata del venti per cento. Un dato da non trascurare. Merito soprattutto di un team di lavoro che ha nella motivazione e nella professionalità un punto di forza. Non basta conoscere una lingua - prosegue il funzionario - occorre anche sapere dialogare con efficacia. E i ragazzi del mio ufficio affrontano la missione con impegno e sorriso». Efficace l'organigramma, che consta di tre addetti per la lingua inglese, due per il cinese mandarino, e si completa nella sua internazionalità con la bella Parashqevi Capo, giovanissima sportellista originaria del Paese delle aquile: «Questo ufficio è davvero un porto di mare. Oltre alle centinaia di turisti che lo affollano, specialmente durante l'estate, intere comunità lo visitano con regolarità. E tante belle storie nascono dal nulla, quando c'è di mezzo una barriera linguistica che va in frantumi». Specialmente con i cinesi, che non finiscono mai di prodursi in ossequiosi ringraziamenti per l'azzeramento delle distanze.

Il latte in polvere per i neonati, bene carissimo da acquistare in Cina, o la salma di un defunto da mandare in Afghanistan: il ventaglio delle richieste, possibili o impossibili, è quanto mai aperto e variopinto. C'è il giovane cantante israeliano che, per gratitudine, regala un suo album alla sportellista, che lo scoprirà, poi, come una vera celebrità. C'è la studentessa di lirica che trova un'amica e un confessionale laico. E c'è anche un legame di stima che si sostanzia nell'invito al matrimonio in Pakistan dell'intero staff, proposta convertita in una cena a base di pietanze speziate. «Davvero non si contano più le etnie - precisa Mario Binetti, postofficer di giorno e deejay di notte - come pure gli episodi simpatici. Una mattina, per esempio, un'intera famiglia islamica con donne in niqab (il coprivolto che lascia scoperti solo gli occhi ndr) ha affollato l'ufficio. Solo un iniziale imbarazzo, poi tanta curiosità di capire le differenze e di confermare a se stessi la regola che pure un abito sconosciuto non fa il monaco».

PosteMobile



PosteMobile è l'operatore di telefonia mobile del Gruppo Poste Italiane che offre una gamma di servizi semplici, chiari e innovativi per comunicare e navigare in internet a tariffe vantaggiose.

PosteMobile ha inoltre pensato alle specifiche esigenze di chi chiama l'estero dall'Italia, formulando tariffe dedicate e convenienti a partire da 1 cent/min per restare sempre in contatto con il proprio Paese: con PosteMobile è più facile sentirsi a casa!

Nei pressi del Petruzzelli è sorto un luogo d'incontro tra culture: dal cantante israeliano che regala il proprio disco a un'impiegata, all'invito per l'intero staff a un matrimonio in Pakistan





Un origami per non dimenticare

«Lo ha fatto per nostalgia una giovane cliente cinese»

La nostalgia di casa può assumere, a volte, la forma di un origami. Un manufatto esotico molto particolare, se realizzato su una banconota da cinque euro. «Nessun danno irreversibile - si affretta a chiarire il direttore della filiale multi-etnica - solo tanta dolcezza. Una mattina grigia, una giovanissima cliente dagli occhi a mandorla in attesa allo sportello, per ammazzare l'attesa, mi ha chiesto cinque euro in prestito». Sorpreso quanto incuriosito, il funzionario dell'ufficio di via Quarano accetta. E dopo alcuni minuti e un vorticoso giro di dita, la ragazza gli restituisce la banconota, educata secondo l'antica arte giapponese della piegatura della carta. Un sorriso grande, anzi due. «Questa opera d'arte - ricorda emozionata l'uomo - la porto sempre con me, nel portafoglio, poiché mi ricorderà sempre di quella giovane cliente e saprà portarmi fortuna. Se non fosse così, potrei sempre spiegarla e andare a prendere un caffè con gli amici».

A piece of paper to remember

"A young Chinese customer does origami to cope with nostalgia"

Sometimes nostalgia can take the shape of an origami. A very special exotic artefact, if made on a 5-euro banknote. The branch manager clarifies: "There is no harm, only kindness. A grey morning, a young Chinese customer, while waiting in the queue, asked me to lend her 5 euro." Initially hesitant with surprise, he finally agreed. After a few minutes and fast finger movements, she returns the bill but transformed into a piece of Japanese paper folding art. "I always have this origami with me. I will always remember that young girl and it hopefully will bring me luck. If not, I can unfold it and go for a coffee with a friend."

PosteMobile



PosteMobile is the Poste Italiane's mobile operator. It offers a range of easy, clear and innovative ways to communicate and surf the Internet at affordable rates.

PosteMobile has also considered customers who make international phone calls, offering affordable rates from 1 cent/min to keep in touch: with PosteMobile it's easy to feel at home!



Understanding each other to the sound of music

The Poste Italiane branch in the Teatro Petruzzelli district is where cultures meet, where an Israeli singer gifts his album to an employee or the entire staff is invited to attend a wedding in Pakistan

The Post Office of Via Quarnaro 10 is a stone's throw away from the Teatro Petruzzelli, the largest theatre in Bari and the fourth largest in Italy. The position of this branch is strategic: even though Bari does not have a well-defined multi-cultural neighbourhood, the area that stretches between the seafront promenade and Piazza



Umberto is a very cosmopolitan, bustling district. A century ago, this branch was called 'Bari 2- Borsa', because it was situated in the heart of the ancient financial district. Today it is a colourful patchwork of Esperanto that represents a possible integration, since all services are accessible to everyone. Customers confirm that this branch makes an important contribution to the city, because every issue is resolved with a smile.

Since 2015 services are provided in six different languages, helping to make the separation from home less difficult. Manager Raffaele Troiano has reported many positive interactions with clients, some ending in long-lasting friendship. Productivity has increased by 20% since this multi-lingual service was launched. The credit goes to a highly motivated and professional team. Three members of the team speak English, two speak Mandarin and one, Parashqevi Capo, is from Albania. In addition to tourists, the office is often visited by entire communities. Since the linguistic barrier has been knocked down, many magical moments have occurred.

Powdered milk for babies (which is very expensive in China) or a casket to send to Afghanistan: the service requests are many and varied. A young Israeli singer, who showed his gratitude by gifting his album to an employee who later found out he was a celebrity. Last but not least, the entire staff was once invited to attend a wedding in Pakistan. However, instead they went out for a spicy ethnic dinner. Mario Binetti, post office worker by day and deejay by night recalls funny episodes tied to different cultures. "For example, one morning the Post Office was filled with women in niqabs. After an initial sense of unease, we became curious to learn about our cultural differences: the habit does not make the monk." ■

PADOVA VIA TIZIANO ASPETTI

L'ufficio postale è una presenza storica nel quartiere dell'Arcella. Con l'incremento della popolazione straniera è diventato un centro per i nuovi italiani



Da mezzo secolo al servizio degli altri



L'ufficio postale multietnico
"Padova 7" all'Arcella



The multiethnic Post Office
"Padova 7" in the Arcella district



Il tradizionale mercato di Piazza delle Erbe



The traditional market in Piazza delle Erbe

«Sono qui grazie a un permesso di studio legato a un progetto di cooperazione internazionale - spiega in francese Nkou Luc Dieudonne, nato 27 anni fa in Camerun, studente di informatica, provetto viaggiatore nonostante la giovane età -. Prima abitavo ad Ancona e adesso qui a Padova. Mi sembra che nel vostro Paese le persone siano più aperte rispetto a quanto ho constatato nelle mie esperienze in nord Europa. Del resto, questo stesso ufficio postale è una prova di quanto sto dicendo: vi ho trovato una disponibilità davvero straordinaria, oltre alla possibilità di comunicare con gli impiegati in una lingua conosciuta bene da entrambi. Questo non è affatto un particolare di poca importanza». La soddisfazione di Luc è la stessa che si legge sul volto di numerosi altri clienti stranieri dell'ufficio postale multietnico "Padova 7", la cui sede è in via Tiziano Aspetti, all'Arcella. Qui si parla italiano, arabo, francese, albanese, inglese perché gli impiegati, nei sei sportelli a disposizione, sono anch'essi di origine straniera e all'ingresso il totem che distribuisce i biglietti numerati chiede di scegliere la lingua con cui comunicare con l'operatore.

La metà di chi varca gli sportelli di via Aspetti è straniero e l'obiettivo dichiarato dell'ufficio multietnico

Poste WiFi



È il servizio WiFi gratuito che Poste Italiane mette a disposizione di tutti i cittadini all'interno degli uffici postali. Si può accedere liberamente alla connessione Internet con il proprio smartphone, tablet o pc e con un'unica registrazione è possibile abilitare fino a 3 dispositivi.

PosteWiFi è già attivo in oltre 3000 uffici postali, distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Il servizio è disponibile dalle ore 8 alle ore 20.

è quello di favorire l'integrazione supportando per quanto possibile le necessità burocratiche di un'utenza che molto spesso non sa una parola d'italiano. Un compito impegnativo, che qui hanno imparato a svolgere al meglio, forti anche di un'esperienza non comune. Quello dell'Arcella è infatti un ufficio storico, da più di mezzo secolo presente sul territorio, addirittura nella stessa via (anche se non allo stesso civico), costantemente al servizio



L'Arcella è un quartiere a forte presenza multietnica



Arcella is a neighborhood with a strong foreign presence

del quartiere la cui fisionomia nel corso degli ultimi dieci anni è mutata radicalmente. «Ormai questa zona è popolata al 50% da anziani, residenti storici, e per l'altra metà da emigranti, che rappresentano anche buona parte della nostra clientela - spiega il direttore Maurizio Contin -. In maggioranza, i nuovi italiani vengono dall'Est Europa, in particolare Romania, Moldavia e Albania, poi Africa, soprattutto dalla Nigeria, e infine Asia (Cina e Bangladesh) e in minima parte dalle Americhe. Mi è capitato spesso di aiutare qualcuno a compilare dei bollettini - racconta - perché per chi non padroneggia la lingua rappresenta una difficoltà non da poco. La risposta è sempre di sincera gratitudine. Certo le differenze culturali esistono, eccome. Ma spesso noi italiani non ci accorgiamo delle realtà che abbiamo vicine, magari a poche centinaia di metri da dove viviamo o lavoriamo. Dovremmo essere più curiosi perché loro ci conoscono, dato che si muovono nella nostra realtà, ma noi non conosciamo le loro abitudini e la loro mentalità. L'ufficio è un punto d'incontro, dove diamo risposte alle loro esigenze».

Lo conferma Mohamed, senegalese, 33 anni da 12 in Italia. Lavora per una cooperativa di facchinaggio, abita in zona e nell'ufficio di via Arcella ha aperto il conto. Sta spedendo un pacco, aiutato da una delle impiegate. «Vengo qui anche per rinnovare il permesso di soggiorno - spiega - l'ho già fatto più volte e ho passato l'informazione anche a dei connazionali. La possibilità di parlare francese è un vantaggio in più, ti senti meno spaesato, soprattutto se sei arrivato da poco. È un buon servizio e so che anche degli amici si sono trovati bene e hanno deciso di aprirsi un conto».

«Sentirsi meno soli per noi stranieri è importante»

"Not feeling alone is very important to us"



Poste WiFi



The Italian Postal Service offers free **WiFi** in more than 3,000 branches across the country.

It is possible to connect up to 3 devices; smartphones, tablets, and PCs from 8 am to 8 pm.

«Qui troviamo un punto di riferimento»

Abita in via Aspetti Jahanara, 31enne del Bangladesh, che all'ufficio è venuta con la sua bambina, Lamia, 9 anni, nata in Italia. «Anche io e mio marito, che fa l'operaio, abbiamo il conto qui. Ci vengo per pagare le bollette - dice - e a rinnovare il permesso di soggiorno. Sono tutti molto gentili e disponibili, mi trovo bene perché ho un punto di riferimento, una persona con cui parlare nella mia stessa lingua. Nel quartiere di stranieri ce ne sono tanti - conferma - da Paesi diversi, ma noi non abbiamo mai avuto problemi».

“We have a reference point here”

Jahanara, 31 from Bangladesh, who lives in Via Aspetti, came to the branch with her 9-year-old daughter, Lamia, born in Italy. “My husband, a factory worker, and I have an account at this branch. We pay our bills and renew our permanent residency permits here. I like it because everyone is kind and competent, but most importantly I always find someone who speaks my language. This is a very international area, but we have never encountered any trouble.”



Fifty years at the service of foreign citizens

Nkou Luc Dieudonne, 27-year-old from Cameroon, is a student in Computer Science: “I am here thanks to a Study Visa tied to an international cooperative project for which I lived in Ancona and now Padua. My impression is that Italians are more welcoming than Northern European countries, and this Post Office branch confirms that. I have encountered very competent people who also speak my language – and that is no minor detail.” Many others agree with Luc when it comes to the Via Tiziano Aspetti branch in Arcella, Padua which employs dual nationals who speak Italian, Arabic, French, Albanese or English. At the entrance, customers are directed towards desk clerks who speak their language and it should come as no surprise that 50% of the clients are foreign.

On the same street, for the past 50 years, the ‘Padua 7’ branch has a long-standing tradition of helping those who don’t speak Italian with bureaucratic matters, even as the demographics of the neighbourhood changed around the office. According to director Maurizio Contin, “50% of our customers today are elderly people and the other 50% are foreigners.” The majority of foreigners are from Eastern Europe and Africa as well as Asia (mainly China and Bangladesh) and a small percentage are from the Americas. “On some occasions, I have personally assisted customers in filling out confusing forms when they were yet to master the Italian language. And the response is always gratitude. It’s easy for Italians to forget that while we often take other cultures and customs for gran-

ted, immigrants are choosing to adopt Italian traditions. This Post Office branch is a bridge between cultures.” Mohamed, 33, from Senegal has been working in Italy for 12 years as a porter and lives in Arcella, where he opened his account. “I have come here to renew my permanent residency permit several times and I can now share my knowledge with my friends and colleagues. The possibility of speaking French is helpful especially for those who have recently arrived in Italy. Friends of mine have appreciated this, and have therefore decided to open an account here.” ■

Mohamed, senegalese da 12 anni in Italia

Mohamed is from Senegal: he has lived in Italy for 12 years



MODENA VIA CANALETTO

Quando il servizio pubblico diventa parte essenziale del processo integrativo: «Qui, per la prima volta da quando sono arrivato in Italia, ho trovato qualcuno con il quale parlare nella mia lingua»



Se l'accoglienza vince, dove "A" sta per arabo



L'ufficio postale multietnico
di via Canaletto a Modena



*The multiethnic Post Office
in Via Canaletto, in Modena*



Le loro mani stringono forte buste, documenti, scatole di cartone e malloppi di fogli, pronte a consegnare tutto quello che di più prezioso possiedono a persone fidate, non più così estranee e lontane da quando parlano la loro lingua. Nell'ufficio postale di via Canaletto a Modena il pulsante "A" sta per Arabo e quando la macchinetta dei numeri sputa fuori il turno, c'è assoluta serenità perché dall'altra parte dello sportello ci sono Houssam, Palma e Amaranta, gli operatori multietnici (fra i sedici dipendenti in totale) scelti per facilitare la comunicazione con gli stranieri e superare barriere linguistiche e culturali laddove la burocrazia richiede rigore e precisione.

Il quartiere che sta dall'altra parte della ferrovia, proprio dietro la stazione di Modena, è un vivace multin'pot popolato da tanti stranieri provenienti per la maggiore dal Ghana e dai Paesi Arabi e lo descrive bene Paola Camellini, la direttrice di questo punto Poste Italiane nato circa 50 anni fa e diventato ora un riferimento, quando lo definisce un bell'esempio di riqualificazione urbana: «Non a caso il nostro progetto multietnico ha casa qui, a poca distanza da un alloggio di accoglienza per rifugiati e in un luogo dove molti ricominciano da zero. Ogni giorno guidiamo i nostri clienti nelle registrazioni dei permessi di soggiorno,

Servizi a domicilio

Si possono richiedere alcuni servizi comodamente presso il proprio domicilio, attraverso uno degli operatori dedicati di Poste Italiane, presenti sul territorio nazionale.

È possibile prenotare un appuntamento direttamente online o chiamando il numero 803.160 (scegliendo "Servizi a Domicilio" all'interno della voce "Assistenza sui prodotti di corrispondenza e servizi a domicilio").

La visita a domicilio può essere concordata dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e nei soli CAP abilitati anche nella fascia oraria pomeridiana dalle 14 fino alle 20 e il sabato mattina dalle 8 alle 14. Si possono verificare i CAP abilitati nella sezione dedicata alla prenotazione dei **Servizi a Domicilio**.

I clienti professionisti e PMI possono richiedere i **Servizi a Domicilio** presso la propria sede di lavoro.



Anche l'arabo tra le lingue selezionabili per prenotare le operazioni postali



You can choose your operations in Arabic

nelle richieste di carte d'acquisto, per i libretti di disoccupazione e per il trasferimento di denaro, i servizi più richiesti. Da due anni, dalla partenza dello Sportello Amico dedicato agli stranieri, abbiamo questi ragazzi bravissimi che parlano arabo, inglese e francese e che hanno saputo instaurare un rapporto di fiducia con i clienti. Ricordo bene quando un migrante libico della missione Mare Nostrum è entrato qui con un abito giallo in mano, una veste tipica del suo Paese donata in segno di gratitudine a un nostro dipendente che lo aveva aiutato a sbrigare le prime pratiche e ad aprire un libretto di risparmio».

A confermare l'utilità delle postazioni multilingue anche Joseph, che fa la fila davanti allo sportello ascoltando della musica r'n'b dagli auricolari: «Abito proprio qui sopra e per una cosa o per l'altra sono spesso in questo ufficio. Qui faccio tutto e mando denaro alla mia famiglia in Africa, dove ho due bambini». È il suo turno, corre verso Amaranta, con la quale può parlare in inglese. Intanto la porta girevole traghetta tre giovani bengalesi, in Italia da solo un mese. Sahid è il meno timido e si fa un selfie in sala d'attesa da mandare agli amici per descrivere la sua nuova vita in Italia: «Non ho fratelli né parenti, sono venuto qui perché nel vostro Paese si può essere felici, me lo hanno detto dei conoscenti. Oggi parlo con qualcuno per la prima volta, è difficile trovare persone che parlino inglese». Gli altri due osservano, non comprendono, ma di tanto in tanto sfoderano dei sorrisi che celano solo in parte il timore di dover leggere, scrivere e firmare dei documenti misteriosi: «Non c'è problema - dice dall'altra parte del vetro Palma - adesso ci occupiamo anche di loro».

Tra i servizi più richiesti il trasferimento di denaro e le carte d'acquisto

Prepaid cards and money transfer are highly demanded

Home delivery

You can conveniently request services from your own home thanks to Poste Italiane's dedicated service.

Book an appointment online or call 803.160, selecting **Home Delivery** under the menu 'mail services and pick up services support'.

The home delivery can be scheduled from Monday to Friday between 9 am and 1 pm. Currently, only certain area codes are registered for the afternoon time slot from 2 pm until 8 pm and on Saturday mornings from 8 am to 2 pm. Check if your postcode is eligible for **Home Delivery**.

Our business clients can apply for a **Home Delivery** from their work place.

«Insegniamo il rispetto delle regole»

«Tantissimi dei nostri clienti sono disordinati e perdono in continuazione documenti e i codici pin - racconta sorridendo Palma D'Amico, 38 anni, un passato lavorativo fra ambasciate e compagnie aeree, tre lauree e l'obiettivo di imparare presto anche i dialetti arabi per poter 'colloquiare' ancora meglio con i suoi correntisti - li sgrido simpaticamente, ma spesso è dura far capire loro che è importante imparare a conservare carte e documenti e a rispettare tutte le regole... non sono abituati alla burocrazia e pensano che valga la parola, anche con le deleghe. Spesso mi scambiano per siriana (ci sono stata sei mesi durante gli studi ed è anche per questo che la storia recente di questo Paese mi fa soffrire), ma il mio arabo classico mi tradisce... studierò anche i dialetti al più presto!».

"We teach the rules of respect"

According to Palma D'Amico, 38, who has worked for embassies and airlines, has three degrees and wants to learn more Arabic dialects to communicate even better with her customers, "many of them are forgetful, losing their documents or forgetting their PIN numbers. I jokingly scold them but it is often hard to make them understand that it is important to keep these documents. Bureaucracy in their countries of origin may not be the same, it can often rely on word of mouth or stand-ins. They often mistake me for a Syrian (since I learned the dialect over the course of six months during my studies), but my standard Arabic betrays me... I will study more dialects as soon as possible!"



A stands for Arabic and F of friendliness

They pass on their precious papers, wrapped in envelopes or cardboard boxes, to trustworthy people who are no longer distant strangers as they speak their language. At the Via Canaletto Post Office in Modena, the A button stands for Arabic and redirects clients to the counters where Houssam, Palma and Amaranta work. They are just three of the sixteen Post Office workers who have been selected to ease communication with foreigners and overcome linguistic barriers in those sectors where Italian bureaucracy requires diligence and precision.

Behind the Modena Train Station, on the other side of the tracks, there is a vibrant melting pot with communities from Ghana and various Arab countries. As Paola Camellini, the manager of this branch, established 50 years ago, describes, it has now become a point of reference and is an example of urban regeneration: "It is no coincidence that our multi-ethnic project was established here. Not far from here, there is also a refugee accommodation structure and for many this place represents a clean slate to start over. Every day, we support our clients with registrations for permanent residency permits, requests for prepaid cards, unemployment records, and money transfers. Our talented young employees who speak Arabic, English and French are capable of gaining

our customers' trust, and have been with us since the launch of the Sportello Amico. I still remember the time when a Libyan migrant rescued by the 'Mare Nostrum' mission came here holding a yellow dress, typical of his country, to donate it as a sign of gratitude to one of our employees who had helped him get together his first paperwork to open a savings account."

Joseph also confirms the practicality of multilingual services: "I live just above this office. Here I can send money to my family in Africa, where I have two children." It is his turn next and he goes to Amaranta, with whom he can speak English. Meanwhile, the revolving doors bring in three young Bangladeshis who have been in Italy only a month. Sahid, who is the least shy, takes a selfie in the waiting room and shares it with his friends across the world to show his new life in Italy: "I have no brothers or relatives; I came here because people told me that we can find happiness in this country. This is the first time I have spoken to anyone today, since it's difficult to find people who speak English." The other two observe without understanding much, occasionally smiling and hiding their fear of having to read, write and sign mysterious documents. Palma reassures them from the other side of the glass, "No problem. We will take care of them." ■

Margherita, una delle clienti di via Canaletto

Margherita, a customer of the branch in Via Canaletto

A tutela degli interessi di ogni cittadino

Dall'assistenza nei singoli casi alla rappresentanza collettiva: l'impegno delle organizzazioni private e spontanee attive in Italia

Le Associazioni dei consumatori sono organizzazioni private e spontanee di cittadini che si prefiggono l'obiettivo di **migliorare**, con le loro azioni, le generali condizioni dei contratti di acquisto e di fruizione di beni e servizi, di **confrontare** prezzi e tariffe e di **tutelare** i diritti dei consumatori e degli utenti anche con ricorsi e azioni giudiziarie. In Italia sono operanti alcune decine di associazioni dei consumatori ma solo 20 di esse sono state riconosciute rappresentative a livello nazionale dal Ministero dello Sviluppo economico sulla base dei loro requisiti. Le Associazioni riconosciute fanno parte, ciascuna con un proprio membro, del **Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU)**, un organismo presieduto dal Ministro dello Sviluppo economico che ha compiti consultivi ovvero di discutere e di esprimere il proprio parere sulle scelte del Governo in materia di diritti dei consumatori e di contribuire al miglioramento e al rafforzamento della posizione del consumatore/utente nel mercato. Le Associazioni dei consumatori hanno tutte una sede nazionale e moltissimi sportelli, distribuiti nel territorio, così da essere vicini ai consumatori in tutte le maggiori città d'Italia. Il loro raggio di azione è molto vario e abbraccia moltissimi settori economici: il loro lavoro è indirizzato sia verso il singolo consumatore, **per informare o risolvere problemi dei singoli cittadini**, sia verso amministrazioni pubbliche e imprese pubbliche e private **per affrontare problemi che toccano la generalità dei consumatori**. Le loro attività più importanti sono:

- **assistenza e tutela**, anche giudiziaria, dei consumatori e utenti loro associati che abbiano delle difficoltà nella conoscenza, comprensione e nell'esercizio dei loro diritti;
- **informazione ai cittadini** sulle novità legislative e socioeconomiche che li riguardano, e formazione dei consumatori associati affinché siano consapevoli dei loro diritti;
- **rappresentare gli interessi generali dei consumatori** e degli utenti di fronte al Parlamento, al Governo, alle Pubbliche amministrazioni e alle imprese, pubbli-

che e private, che vendono beni o erogano servizi pubblici.

Con alcune imprese che si dichiarino disponibili le Associazioni dei consumatori aprono anche dei **tavoli permanenti di lavoro e di trattativa** per affrontare e risolvere dei problemi che riguardano non solo i singoli ma la generalità dei loro clienti e che risultano gravi per la ripetitività delle controversie a cui danno luogo.

Le Associazioni dei consumatori concentrano la loro azione anche **sulla base delle segnalazioni provenienti dai cittadini** loro associati che scrivono o che si rivolgono personalmente agli sportelli. La tutela dei diritti si può concretizzare sia con una consulenza e assistenza legale svolta presso gli sportelli, sia con l'affiancamento dei consumatori associati nella presentazione dei reclami e sia con la rappresentanza del consumatore nelle conciliazioni paritetiche o davanti alle Autorità di regolazione.

Sono molto importanti anche le attività di informazione dei consumatori che si svolgono attraverso specifiche **campagne di sensibilizzazione** svolte nelle piazze, nei mercati e presso gli sportelli, attraverso la partecipazione a trasmissioni radiotelevisive, attraverso i loro siti web, la pubblicazione di guide, brochures, bollettini, newsletter e riviste specializzate e, infine, con articoli ospitati da giornali e riviste generaliste. ■



Those who protect your interests at their best

They support people at individual or collective level and the main goal is to enforce end user rights

Consumer organizations are private and voluntary groups of citizens that seek to **improve**, by their actions, the general conditions of contracts for the purchase and use of goods and services, **compare** prices and costs, and to **protect** consumer and user rights, even via litigation.

Several dozens of consumer groups are operating in Italy but only 20 of them have been recognized at a national level by the Ministry of Economic Development based on their requirements.

This organizations, each with its own membership, are part of the **National Council of Consumers and Users (CNCU)**, a body chaired by the Minister of Economic Development which provides advice or discusses and expresses its views

on government choices for consumer rights. It also contributes to improving and strengthening consumers' market position.

Consumer organizations have national headquarters and many branches to be close to consumers in all major cities in Italy. Their work covers many sectors of the economy, both for the individual consumer (to **inform or solve problems of a single citizen**), and for the government and public and private enterprises (to **deal with problems that affect consumers in general**). Their most important tasks are:

- to give assistance and protection (also legal) to their associated users or consumers who have difficulties in knowing, understanding and exercising their rights;
- to give information to citizens on the legislative and socio-economic changes affecting them, and to train their associate consumers so they are aware of their rights;

- to represent the general interests of consumers and users in front of the Parliament, Government, public authorities and companies, both public and private, that sell goods or provide public services.

With the available companies, consumer organizations also start **permanent working groups** to address and resolve problems that affect their customers in general and that may cause growing disputes.

Consumer organizations focus their action even based on **reports from their associates** who write to them or present an issue to their offices. The protection of rights consists in providing both legal assistance at their offices, both in supporting their associates in the presentation of complaints, and representing consumers in settlements or in front of the Regulatory agencies.

Also, information activities are crucial. They take place through specific **awareness campaigns** carried out in streets, markets and at the branches, through participation in radio and television broadcasts, through their websites, the publication of guides, brochures, newsletters and magazines, and, with articles published on newspapers and magazines. ■



ASSOCIAZIONI CONSUMATORI / CONSUMERS' ASSOCIATIONS

ACU

Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 Milano
Tel 02.66.15.411
Fax 02.64.25.293
✉ associazione@acu.it

ADICONSUM

Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 Roma
Tel 06.44.17.021
Fax 06.44.17.02.30
✉ adiconsum@adiconsum.it

ADOC

Via Chiana, 87 - 00198 Roma
Tel 06.86.39.89.75
Fax 06.86.32.96.11
✉ info@adocnazionale.it

ADUSBEF

Via Farini, 62 - 00185 Roma
Tel. 06.48.18.632
Fax 06.47.45.314
✉ info@adusbef.it

ALTROCONSUMO

Via Valassina, 22 - 20159 Milano
Tel 02.66.89.01
Fax 02.66.89.02.88
✉ poste@altroconsumo.it

ARCO

Via della Pietra, 29/D - 40135 Bologna
Tel. 051.4123892
Fax 051.4123892
✉ presidenzaarcoemiliaromagna@gmail.com

ASSOCONSUM

Via Lombardia, 40 - 00187 Roma
Tel. 06.42.00.93.18
Fax 06.42.00.93.22
✉ info@asso-consum.it

ASSOUTENTI

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma
Tel 06.68.33.617
Fax 06.68.13.49.98
✉ info@assoutenti.it

CASA DEL CONSUMATORE

Via Bobbio, 6 - 20144 Milano
Tel 02.76.31.68.09
02.76.39.24.50
✉ direzione@casadelconsumatore.it

CENTRO TUTELA CONS. E UTENTI

Via Dodiciville, 2 - 39100 BOLZANO
Tel 0471.97.55.97
Fax 0471.97.99.14
✉ info@consumer.bz.it

CITTADINANZATTIVA

Via Cereate, 6 - 00183 ROMA
Tel 06.36.71.81
Fax 06.36.71.83.33
✉ pit.servizi@cittadinanzattiva.it

CODACONS

Viale Mazzini, 73 - 00195 ROMA
Tel 06.37.25.809
Fax 06.37.01.709
✉ codacons.iica@tiscalinet.it

CODICI

Viale G. Marconi, 94 - 00146 ROMA
Tel 06.55.30.18.08
Fax 06.55.30.70.81
✉ codicin@codici.org

CONFCONSUMATORI

Via G. Mazzini, 43 - 43121 Parma
Tel 0521.231846
Fax 0521.28.52.17
✉ segreteria@confconsumatori.it

FEDERCONSUMATORI

Via Palestro, 11 - 00185 Roma
Tel 06.42.02.07.55
Fax 06.47.42.48.09
✉ federconsumatori@federconsumatori.it

LEGA CONSUMATORI ACLI

Via delle Orchidee, 4/a - 20147 Milano
Tel 02.48.30.36.59
Fax 02.48.30.26.11
✉ legacons@tin.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Piemonte, 39/a - 00187 Roma
Tel 06.48.80.053
Fax 06.48.20.227
✉ info@movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Quintino Sella, 41 - 00187 Roma
Tel 06.48.81.891
Fax 06.48.20.227
✉ info@mdc.it

UDICON

Via S. C. in Gerusalemme, 83/b - 00185 Roma
Tel. 06.77.25.07.83
Fax 06.77.59.13.09
✉ info@udicon.org

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

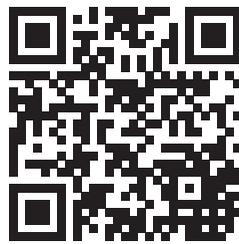
Via Duilio, 13 - 00192 Roma
Tel 06.32.69.531
Fax 06.32.34.616
✉ info@consumatori.it



DALLA PARTE DEI CONSUMATORI



**SCANSIONA
IL CODICE
PER LEGGERE
I CONTENUTI
NELLA TUA
LINGUA**



*SCAN
THE QR CODE
TO READ
THE CONTENTS
IN YOUR
LANGUAGE*

**Inglese, *English*, arabo, *Arabic*, cinese, *Chinese*,
filippino, *Filipino*, francese, *French*, polacco, *Polish*,
spagnolo, *Spanish*, ucraino *Ukrainian***