rescissione di contratto

Egr. Sig. Babbo Natale,

con la presente formalizzo la rescissione del mio contratto con lei. Immagino che questa lettera non la sorprenda più di tanto, probabilmente aveva già intuito la mia intenzione, vista l’assenza di comunicazione fra di noi, che dura ormai da parecchio tempo. Le assicuro che questa decisione è stata da me ponderata a lungo, non la prenda come avventata e dettata dall’impulso del momento.

In passato avevo più volte espresso la mia perplessità riguardo al peggioramento del servizio da lei fornito, rimostranze che sono rimaste del tutto inascoltate: mai un cenno di risposta, una telefonata, una email, una lettera, mi sarei accontentato anche di un semplice prestampato standard da parte di uno dei sui collaboratori (o aiutanti, come li chiama lei), le consiglio di curare un po’ meglio il customer care, un’azienda moderna deve porre più attenzione alla soddisfazione dei clienti. È proprio questo l’aspetto sul quale verte la mia critica: la sua impresa non ha saputo evolversi, rimanere al passo con i tempi. Fin quando lei operava in regime di monopolio si poteva permettere di condurre il suo business con metodi tradizionali, senza preoccuparsi della concorrenza, oggi non è più così.

In fondo, e con questo non voglio sminuire l’importanza, anche simbolica del suo marchio, il suo lavoro è semplice, si tratta di raccogliere le ordinazioni, preparare la merce, imballare e recapitare i pacchi ai destinatari, che c’è di complicato? Lei mi risponderà che le consegne devono avvenire in un periodo di tempo limitato, è vero, ma queste sono le condizioni che lei stesso ha stabilito, fanno parte della sua politica aziendale e sono indicato nel contratto, ne ha sempre fatto un punto di forza della sua impresa, sono il motivo per cui finora mi ero avvalso del suo servizio. Adesso anche questo non è più una sua esclusiva, tanto per farle un esempio, una nota azienda di Seattle evade quasi la totalità degli ordini in un giorno, non solo il 25 dicembre, ma tutto l’anno! Invece, da parte sua, sempre più spesso ho subito ritardi e mancate consegne. Non mi venga a dire che l’ubicazione della sede rende problematica la logistica; dislochi, apra filiali in altre zone, si espanda.

Ma il punto che mi ha spinto a questa, mi creda, dolorosa decisione riguarda la conformità della merce rispetto alla richiesta. C’è stato un tempo in cui non potevo lamentarmi, ordinavo una cosa e quella mi arrivava, col passare degli anni ho notato quanto sia scaduto questo aspetto del suo operato, aggravato dal suo pessimo servizio di reso, praticamente inesistente: alla fine mi sono ritrovato col magazzino stracolmo di articoli inutili che ho dovuto svendere, anzi, praticamente regalare.

Anche i suggerimenti che le avevo dato per migliorare la sua immagine sono rimasti del tutto inascoltati. Non ci voleva molto per puntare a un target di clienti più glamour: un po’ di palestra, qualche tatuaggio, una bella Harley Davidson e lei poteva diventare un icona hipster coi fiocchi. E invece? Niente, sempre sovrappeso, con quel vetusto pigiamone rosso e la slitta trainata da quelle povere bestie, alla faccia degli animalisti! Non sarà a causa del contratto capestro di sponsorizzazione con la multinazionale delle bibite gassate?

Insomma, fra ritardi nelle consegne, merce sbagliata e disguidi vari mi trovo costretto a prendere la decisione di cui sopra.

Non le rubo altro tempo (anche se in questo periodo immagino ne abbia molto…), la chiudo qui. Devo scrivere due righe al Coniglio Pasquale: se trovo anche quest’anno un altro portachiavi nell’uovo di cioccolato annullo tutte le ordinazioni da qui all’eternità!