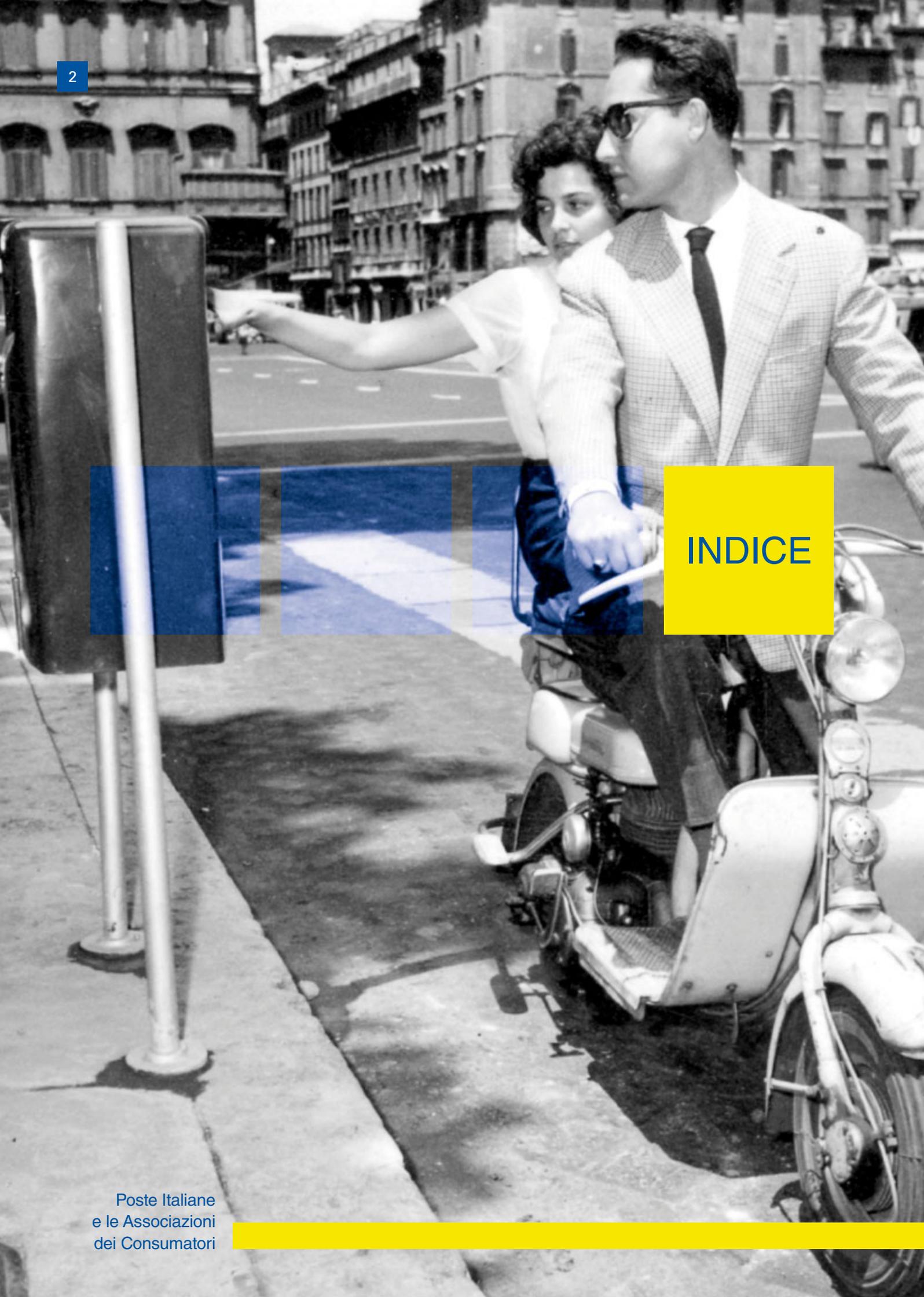


Poste Italiane  
e le Associazioni  
dei Consumatori

**Posteitaliane**

Poste Italiane  
e le Associazioni  
dei Consumatori

**Posteitaliane**



INDICE

<b>Profilo di Poste Italiane</b>	<b>5</b>
<b>Lettera dell'Amministratore Delegato</b>	<b>8</b>
<b>Gli interlocutori di Poste Italiane</b>	<b>11</b>
<b>Poste Italiane e le Associazioni di Consumatori: breve storia</b>	<b>15</b>
<b>Le attività legate alla conciliazione e i principali momenti di confronto</b>	<b>19</b>
LE ATTIVITÀ DI CONCILIAZIONE DAL 2002 AL 2010	
ALCUNI NUMERI	
PRINCIPALI MOMENTI DI CONFRONTO	
<b>Progetti implementati fino a oggi</b>	<b>25</b>
<b>Progetti per il 2012</b>	<b>35</b>



# PROFILO DI POSTE ITALIANE



## PROFILO DI POSTE ITALIANE

**14mila** Uffici Postali

**150mila** dipendenti

**200** centri di smistamento

Oltre **1.000** operatori di call center

**20 milioni** di invii postali al giorno

**22 milioni** di transazioni quotidiane

**5,5 milioni** di conti correnti

**296 miliardi** di euro di risparmio postale

**55 miliardi** di premi raccolti da Poste Vita

**21,8 miliardi** di euro di ricavi

**1 miliardo** di euro di utile netto

Poste Italiane grazie alla sua presenza capillare sul territorio, ai numerosi servizi offerti, alla grande esperienza e all'attenzione dedicata alle nuove tecnologie ha assunto un ruolo di protagonista nel processo di sviluppo economico e sociale del Paese.



# LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

*Un'azienda come Poste Italiane, la più grande società di servizi del Paese, verifica ogni giorno nel rapporto con il cittadino "consumatore" la qualità del proprio lavoro, l'efficienza, la cortesia di chi riceve la clientela, la stessa capacità di innovazione; un dialogo fondamentale per verificare il grado di soddisfazione che le persone esprimono per l'azienda in tutte le sue molteplici realtà operative.*

*Il Report offre un quadro significativo del contributo che una società dal forte profilo di Responsabilità sociale come Poste Italiane ha fornito per l'affermazione di un livello di relazione sempre più positivo tra azienda e consumatori. Il documento offre alla lettura di una vasta platea di stakeholder il bilancio decennale dell'impegno di Poste Italiane per la migliore comunicazione con la clientela e con le Associazioni che ne tutelano diritti e interessi. Dati pubblici e trasparenti che fotografano e sintetizzano il proficuo ed equilibrato rapporto che l'azienda ha saputo costruire con i cittadini e con le Associazioni dei Consumatori, incrementando di pari passo la propria reputazione davanti all'opinione pubblica.*

*Nel corso di questi anni Poste Italiane si è confrontata con le Associazioni alla vigilia del lancio di nuovi servizi e prodotti e ha sviluppato insieme al dialogo anche una forte capacità di ascolto. Ai diversi "tavoli" aperti con le Associazioni ha recepito osservazioni e*



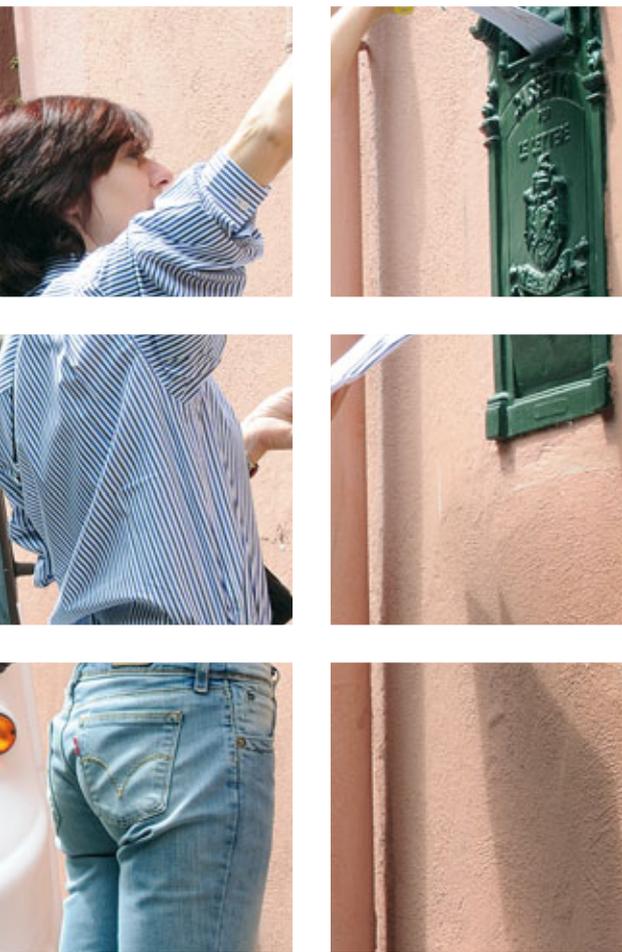
*suggerimenti per contemperare al massimo gli interessi dei cittadini con le esigenze aziendali. È stato così per i contratti dei servizi BancoPosta e per la stesura della Carta della Qualità dei prodotti postali, uno strumento essenziale di chiarezza e di trasparenza con la clientela, che contiene tutti gli impegni che Poste Italiane assume per ogni singolo prodotto o servizio.*

*In linea con questo confronto sempre nitido, Poste Italiane ha poi realizzato alcune iniziative in partnership diretta con le Associazioni, installando presso diversi Uffici Postali dei corner informativi, presieduti da rappresentanti delle Associazioni: il progetto Euroconsigli (in occasione dell'introduzione dell'euro) e la Quality Week (con la pubblicazione della Carta della Qualità) ne sono esempio. Infine, i rappresentanti delle Associazioni collaborano con Poste Italiane nella procedura di Conciliazione, per la soluzione extragiudiziale delle controversie scaturite da reclami della clientela.*

*In conclusione, il mio auspicio è che prosegua il percorso costruito insieme verso un consumerismo maturo, fatto di consultazione e scambio di punti di vista, capace di trovare una sintesi utile a entrambi le posizioni in campo. Questo Report aiuta a comprendere il cammino compiuto e dimostra che il dialogo è stata un'arma indispensabile e vincente.*

*Massimo Furni*





## GLI INTERLOCUTORI DI POSTE ITALIANE

# GLI INTERLOCUTORI DI POSTE ITALIANE

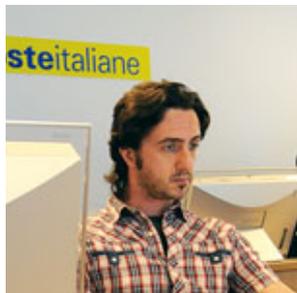


Poste Italiane ha regolarmente contatti con 18 tra le principali Associazioni di Consumatori italiane aderenti al Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti (CNCU).

Poste Italiane è membro fondatore di Consumers' Forum, un'associazione indipendente di cui fanno parte le più importanti associazioni di consumatori, le istituzioni, le università, centri di ricerca, numerose imprese industriali e di servizi e le loro associazioni di categoria. L'associazione lavora alla creazione di tavoli di confronto, di luoghi di ricerca e formazione per lo sviluppo e alla promozione e diffusione della cultura del consumo responsabile, facilitando in questo modo il dialogo tra associazioni di consumatori e imprese.

Inoltre, nel segno della piena collaborazione tra Poste Italiane e le Associazioni di Consumatori, è stata creata un'area riservata nel sito web del Gruppo per i consumatori iscritti a una delle Associazioni con cui Poste Italiane intrattiene rapporti di collaborazione.

Ogni consumatore iscritto può accedere a una parte riservata del sito nella quale avrà a disposizione in esclusiva documenti, dati e materiali informativi utili alle loro attività e iniziative.



POSTE ITALIANE  
E LE ASSOCIAZIONI  
DEI CONSUMATORI:  
BREVE STORIA



## POSTE ITALIANE E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI: BREVE STORIA

Poste Italiane è attiva nel mondo del consumerismo dal 1999 quando ha cominciato a instaurare i primi rapporti con le Associazioni di Consumatori aderenti all'CNCDU. Venne istituito un gruppo di lavoro con le Associazioni dei Consumatori per elaborare un regolamento di Conciliazione per la risoluzione bonaria delle piccole controversie con i clienti. L'esempio seguito fu quello di Telecom Italia, già da diversi anni operativo, una procedura nella quale un rappresentante dell'azienda e uno delle Associazioni, in rappresentanza del cliente, esaminano il caso e cercano una soluzione che viene sottoposta al cliente. Se accettata, la proposta chiude il caso, altrimenti il cliente è libero di proseguire la sua controversia in altre strade.

Questo tipo di procedura presenta alcuni vantaggi, sia per il consumatore, sia per entrambi le parti. Essendo rappresentato nella Commissione da un'Associazione dei Consumatori, il cliente non subisce quell'asimmetria informativa e quel ruolo subalterno che si trova naturalmente ad avere nei confronti di una grande azienda. In secondo luogo, il rappresentante dei consumatori, avendo analizzato molti casi pratici, ha un'esperienza e una conoscenza specifica sul contraddittorio che il singolo consumatore non può avere.

Nel dicembre 2001 venne firmato il primo Regolamento di Conciliazione tra Poste Italiane e le Associazioni di Consumatori, e, all'inizio del 2002, vennero esaminati i primi casi.

Nel febbraio 2004, con l'emanazione della Carta della Qualità dei Servizi Postali, il regolamento di Conciliazione è stato ufficialmente inserito in un Decreto del Ministero delle Comunicazioni, al quale, ogni semestre, viene inviato un resoconto semestrale con l'andamento della procedura e i risultati ottenuti.

Da questo dialogo continuo sono nate una serie di iniziative che hanno visto il coinvolgimento diretto delle Associazioni in modo da ottenere da loro opinioni, suggerimenti ma anche critiche, al fine di poter migliorare continuamente il livello e la qualità dei servizi offerti. L'implementazione delle procedure di conciliazione per le diverse attività del Gruppo è avvenuta in momenti diversi: prodotti postali nel 2001, BancoPosta nel 2006, Poste Vita nel 2009 e, infine, Poste-Mobile nel 2010.

Alcune delle iniziative di maggior rilievo:

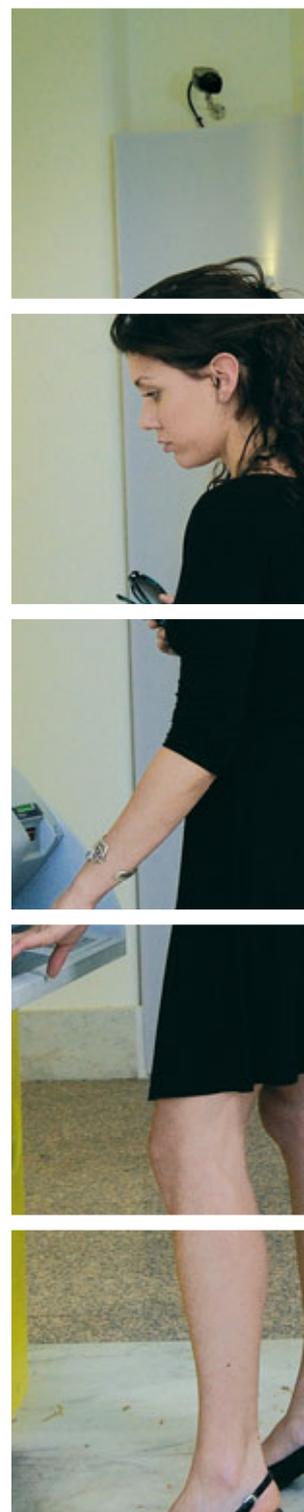
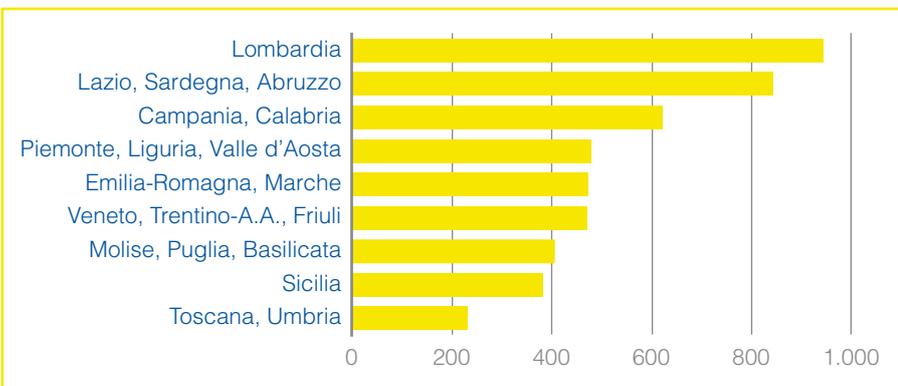
- **revisione del layout degli Uffici Postali;**
- **definizione del Conto Corrente BancoPosta;**
- **redazione della Carta della Qualità dei prodotti postali;**
- **definizione della Procedura di Conciliazione.**

L'idea alla base dei rapporti con le Associazioni dei Consumatori è quella di facilitare la conoscenza reciproca e di sviluppare tutti gli strumenti possibili per superare e risolvere in modo rapido ed efficace le divergenze che nascono tra utenti-clienti e impresa nell'ambito della loro attività. Tuttavia, questa attività non è solo destinata a risolvere contrasti tra clienti e Poste Italiane; l'idea è di utilizzare queste relazioni per migliorare in modo continuativo i servizi offerti e la loro qualità per rispondere al meglio alla domanda dei clienti.

### L'organizzazione di Poste Italiane per rispondere ai consumatori

Per poter rispondere rapidamente alle richieste delle Associazioni, Poste Italiane ha realizzato una specifica struttura che si occupa delle relazioni con le Associazioni. La responsabilità di questo compito fa capo alla Comunicazione Esterna, che coordina le nove aree in cui è stato diviso il territorio nazionale. Ognuna di queste conta su almeno una persona che gestisce i rapporti locali con le Associazioni e i rapporti di primo livello con i consumatori. Nella Struttura Centrale, oltre al responsabile, vi sono altre tre risorse la cui attività è di gestire i procedimenti più complessi.

### Conciliazioni macroaree 2002-2010







LE ATTIVITÀ LEGATE  
ALLA CONCILIAZIONE  
E I PRINCIPALI MOMENTI  
DI CONFRONTO



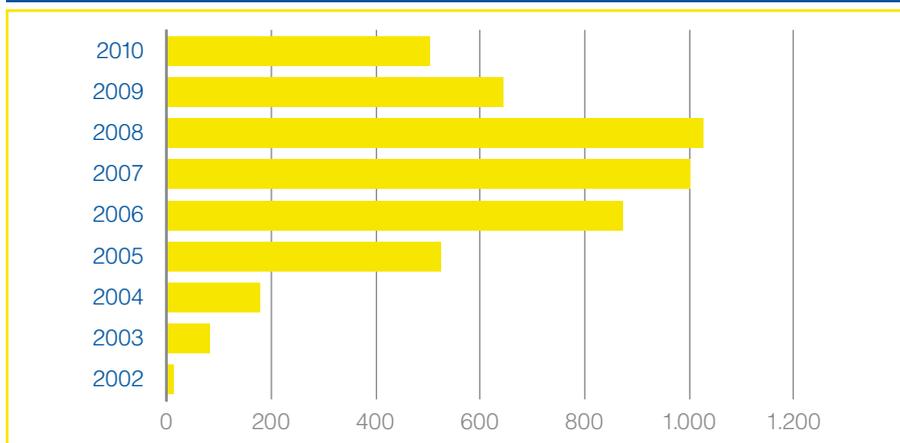
## LE ATTIVITÀ LEGATE ALLA CONCILIAZIONE E I PRINCIPALI MOMENTI DI CONFRONTO

Nel corso del 2010 i rapporti con le Associazioni dei consumatori hanno mantenuto un trend sostanzialmente positivo. Molte le riunioni avute con i diversi Gruppi di Lavoro impegnati sulle diverse attività dell'azienda: dalle questioni propriamente postali a quelle finanziarie, da quelle assicurative a quelle telefoniche.

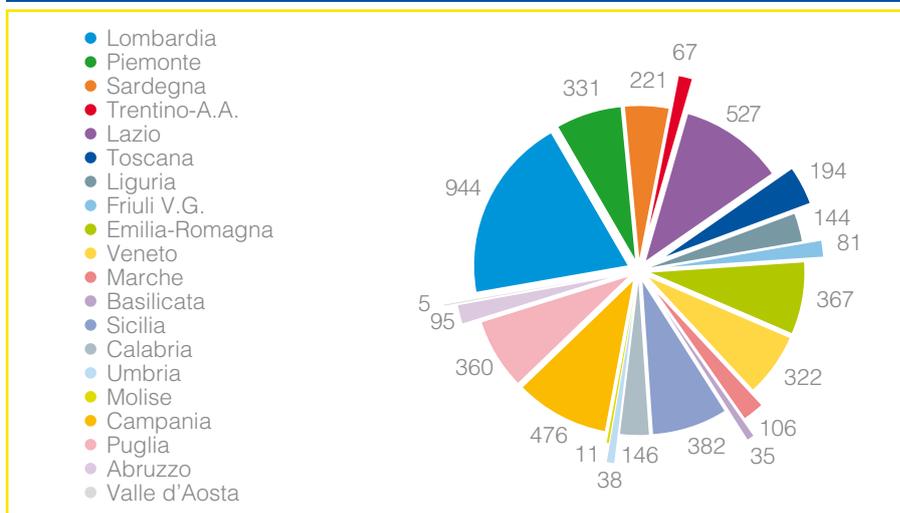
### Le attività di conciliazione dal 2002 al 2010

Dall'inizio dell'attività di conciliazione fino alla fine del 2010, le nove Commissioni territoriali hanno esaminato 4.852 domande. Il 96% sono state risolte con un accordo conciliativo con rimborsi per un totale di 410 mila euro (in media, circa 88 euro a conciliazione). Solo 128 casi (il 3%) sono ancora da definire.

#### Conciliazioni macroaree 2002-2010



#### Domande discusse per regione 2002-2010



### Tipologia delle domande discusse

Tipologia	n. domande
Paccocelere 3	2.009
Paccocelere 1	1.020
Raccomandata	777
Postacelere 1	601
Assicurata	130
Paccordinario	188
Telegramma	86
Raccomandata 1	27
Paccocelere Maxi	4
Paccordinario Internazionale	3
Paccocelere Internazionale	3
Seguimi	3
Fax	1

Inoltre, durante questi anni Poste Italiane e le Associazioni hanno collaborato organizzando nove corsi di formazione e tre corsi di secondo livello, che hanno coinvolto circa 180 rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori, provenienti da tutte le regioni italiane.



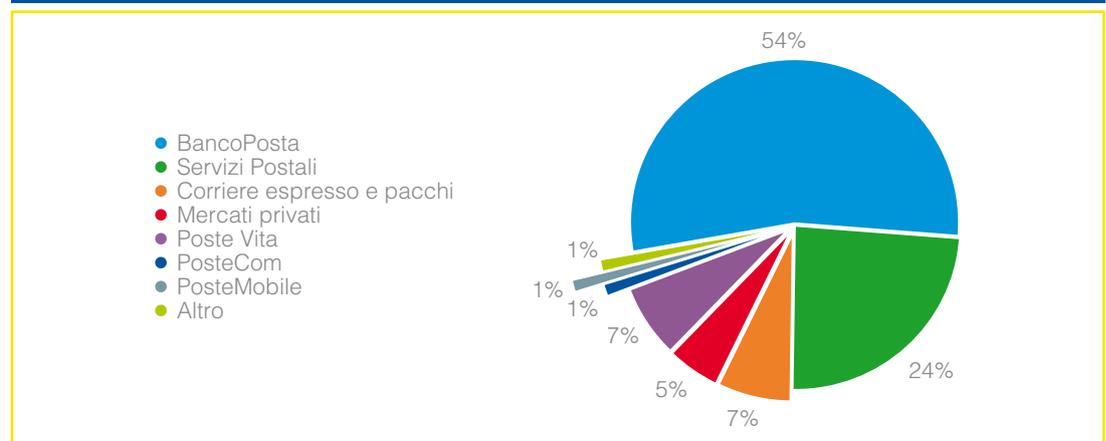


## LE ATTIVITÀ LEGATE ALLA CONCILIAZIONE E I PRINCIPALI MOMENTI DI CONFRONTO

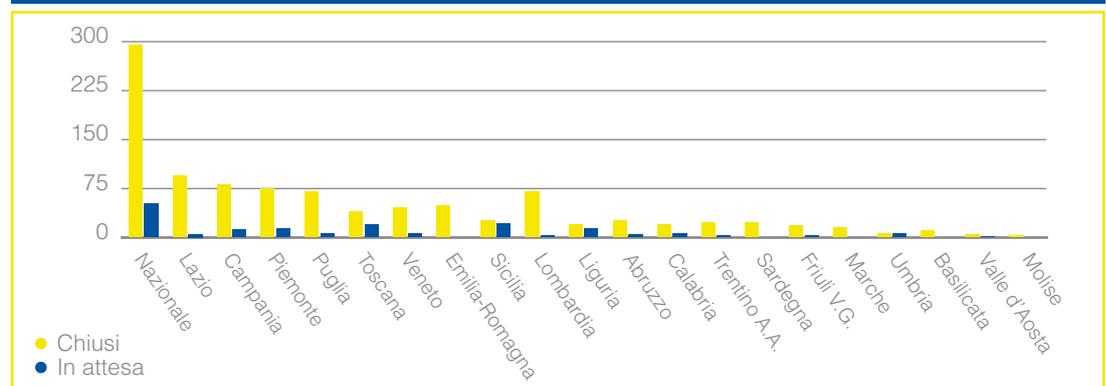
### Alcuni numeri

Nel 2010, complessivamente, Poste Italiane ha ricevuto 1.113 segnalazioni e reclami provenienti dalle Associazioni dei Consumatori che sono state gestite in collaborazione con le diverse "Assistenza Clienti" delle Divisioni di prodotto. Di queste l'86% dei casi esaminati è stato risolto mentre solo il 14% è in attesa di essere evaso.

### Domande discusse per regione 2002-2010



### Reclami 2010



### Principali momenti di confronto

#### Luglio 2010

Incontro dei vertici dell'azienda con oltre 500 responsabili delle Associazioni, occasione centrale per consolidare i rapporti con queste organizzazioni.

#### Settembre-Novembre 2010

Incontri territoriali - 20 tappe in tutte le regioni italiane - che hanno consentito di incontrare 640 rappresentanti delle Associazioni di Consumatori.

**Settembre-Novembre 2011**

Durante questo periodo sono stati organizzati cinque incontri con i rappresentanti regionali delle diverse Associazioni di Consumatori per affrontare i diversi temi del rapporto Poste Italiane-Associazioni e far visitare la Service Control Room del Gruppo Poste Italiane, sala di controllo che, in tempo reale 24 ore su 24 per tutti i giorni della settimana, garantisce il monitoraggio dell'intera infrastruttura tecnologica di Poste Italiane.

**Giugno-Dicembre 2010**

Diffusione, in collaborazione con Federconsumatori, del volume "I Diritti dei consumatori" pubblicato in otto lingue rivolto in particolare agli immigrati e distribuito negli Uffici Postali.

L'attività di confronto e di dialogo tra le Associazioni di Consumatori e i clienti ha dato luogo a una presenza sui media principalmente attraverso articoli su giornali e periodici. Sono usciti 161 articoli sulla Conciliazione e 54 sugli incontri territoriali. Di questi quelli negativi hanno riguardato in particolare i disservizi nel recapito e negli Uffici Postali, seguiti dalle problematiche delle polizze dormienti e dagli aumenti tariffari. Le Associazioni che più hanno fatto riferimento a Poste Italiane nei loro rapporti con la stampa sono state Federconsumatori (44 articoli), Adiconsum (28 articoli), Adoc (21 articoli) e Lega Consumatori (17 articoli).

**Accordo conciliazione black-out (giugno 2011)**

Nel periodo tra il 1° e il 10 giugno 2011 Poste Italiane ha subito un blackout totale che ha riguardato le sue infrastrutture informatiche. Tutta la rete è rimasta bloccata così come i relativi servizi (bollettini, conti correnti, pagamento pensioni, ...), causando disservizi per i clienti.

Il confronto, subito instaurato, con le Associazioni dei Consumatori ha permesso di definire un tavolo di conciliazione tra le parti con la creazione del modulo di richiesta di rimborso per i danni economici subiti dai consumatori. Le richieste sono valutate caso per caso dal tavolo di conciliazione, dove risiederanno un rappresentante di Poste Italiane e un rappresentante dell'Associazione Consumatori scelta dal cliente. Il modulo è distribuito congiuntamente negli Uffici Postali e presso le sedi e i siti internet delle Associazioni firmatarie.

Finora sono state ricevute circa 400 richieste di Conciliazione.





PROGETTI  
IMPLEMENTATI  
FINO A OGGI



## PROGETTI IMPLEMENTATI FINO A OGGI

1. PROCEDURE DI CONCILIAZIONE  
(SERVIZI POSTALI, BANCOPOSTA, ASSEGNI POSTALI)
2. CARTA DELLA QUALITÀ DEI PRODOTTI POSTALI
3. REVISIONE DEL LAYOUT DEGLI UFFICI POSTALI
4. CONTO CORRENTE BANCOPOSTA
5. EUROCONSIGLI
6. QUALITY WEEK
7. MASTER IN “GLOBALIZZAZIONE DEI MERCATI  
E TUTELA DEI CONSUMATORI”
8. CONSUMERS’ WEEK
9. SITO INTERNET
10. PEC - POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA
11. RETE AMICA/PUBBLICA
12. POSTINO TELEMATICO
13. ACCORDO CONCILIAZIONE BLACK-OUT

## Procedure di conciliazione (servizi postali, BancoPosta, assegni postali)

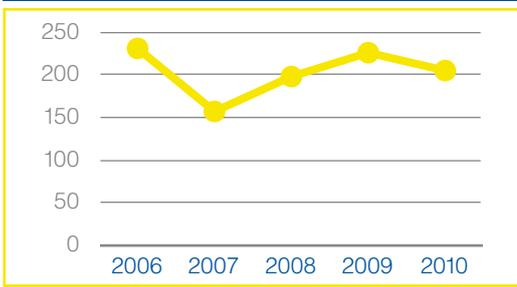
### BancoPosta

Avviata nell'aprile 2006, questa procedura di conciliazione ha l'obiettivo di risolvere le controversie delle sole persone fisiche relative al conto corrente BancoPosta. Dal momento della sua costituzione, sono state registrate 1.017 domande di cui 205 per il solo 2010. Rispetto al 2009, vi è stato un calo del 9%.

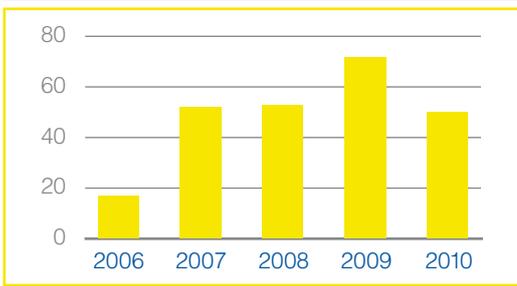
Dal 2006 al 2010, 266 domande sono state giudicate ammissibili, 606 non ammissibili e 145 sono state annullate perché definite prima della Procedura di conciliazione. Delle 266 domande ammissibili il 92% (244) è stato risolto, lasciando in attesa solo 22 reclami. Su 244 domande discusse, solo 25 casi non si sono chiusi con una conciliazione. In totale, i rimborsi concessi ai clienti sono ammontati a 23.310 euro.

Dei 266 casi discussi, i tre prodotti maggiormente coinvolti sono stati il Conto BancoPosta (39%), la carta Postamat (33%) e l'assegno postale, mentre le casistiche più frequenti si sono rivelate essere la "chiusura conto", la "clonazione" accertata e la "disponibilità di accredito".

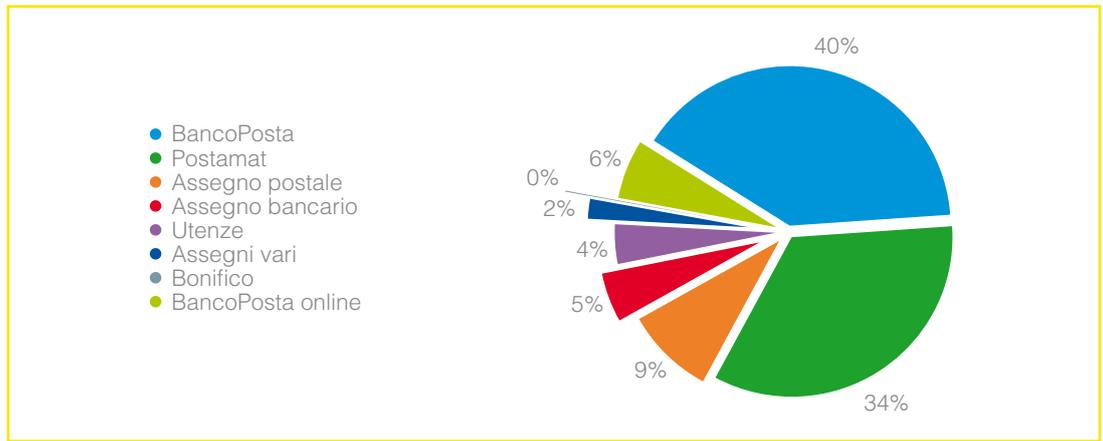
**Procedure di conciliazione 2010**



**Domande discusse 2006-2010**



**Tipologia delle domande discusse 2006-2010 (in %)**





## PROGETTI IMPLEMENTATI FINO A OGGI

### **Prodotti postali**

Dal 2002, anno di avvio della procedura, al 31 dicembre 2010, sono pervenute 8.359 domande di Conciliazione; nel solo 2010 sono state 917. Complessivamente, 4.852 richieste (il 58%) sono state ammesse.

Nel corso del 2010, le nove Commissioni hanno esaminato 503 domande, in flessione del 22% rispetto al dato 2009 (644 domande). Dato rilevante perchè da una parte significa che la qualità del servizio erogato è aumentata dando meno luogo a contestazioni, dall'altra, vi è una maggior efficienza nella gestione dei reclami da parte delle strutture locali di Assistenza Clienti. Le domande inammissibili sono state 171, quelle annullate 115 e quelle in attesa di discussione 128.

In relazione all'esito della discussione, nel 91% dei casi è stato raggiunto un accordo fra le parti: delle 503 domande discusse, solo 45 si sono risolte con una mancata conciliazione, con un lieve aumento (circa 6 punti) dei casi di mancato accordo.

Il dato rilevante nel 2010 riguarda le domande in attesa di discussione. L'anno è stato caratterizzato da un'importante calo del numero delle pratiche ancora da conciliare con una flessione del 41% (128 domande in attesa) rispetto alle 218 del 2009; questo grazie all'intensa attività delle nove Commissioni regionali di Conciliazione.

Il totale degli importi conciliati nel 2010 ammonta a 52mila euro circa (-17% rispetto al 2009). Rispetto all'entità dei rimborsi, il 61% dei casi discussi dalle Commissioni di Conciliazione ha visto un indennizzo superiore a quello stabilito dalla Carta della Qualità.

La novità del nuovo regolamento di Conciliazione ha riguardato in particolare l'estensione dei prodotti ammessi alla procedura, con l'introduzione dei prodotti internazionali (Paccordinario Internazionale, Qpe, Ems) e dei servizi al destinatario (Seguimi, Aspettami, Dimmiquando).

A livello dei prodotti interessati dalla conciliazione, il 59% dei casi ha riguardato i Pacchi, in particolare il prodotto Paccocelere3.

## Poste Vita

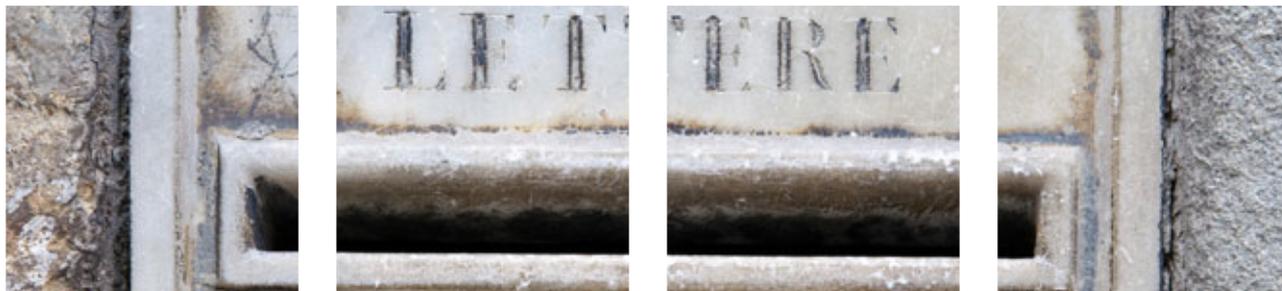
La procedura di conciliazione Poste Vita è la più recente delle procedure. Avviata nell'aprile 2009, ha l'obiettivo di risolvere le controversie relative alle polizze assicurative emesse da Poste Vita della serie Programma Dinamico oggetto di trasformazione (Classe 3 A Valore Reale, Index, Ideale e Raddoppio).

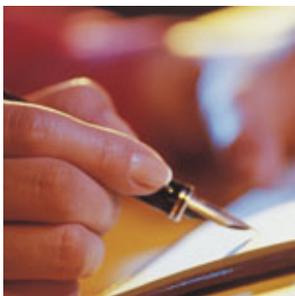
Dal 2009 vi sono state 87 domande di cui 49 ammissibili, 32 inammissibili e 6 annullate. Nel 2010 la Commissione ha ricevuto 31 domande, registrando una flessione del 45% rispetto alle 56 del 2009.

Delle 32 domande inammissibili, il 75% ha riguardato polizze non ammesse alla procedura. Il restante 25% è stato valutato come inammissibile perché riferito a polizze dormienti.

Relativamente alle 49 domande ammesse alla procedura, le soluzioni prospettate ai clienti sono state le seguenti:

- **liquidazione del capitale versato;**
- **liquidazione del capitale versato più una tantum;**
- **trasformazione in polizze Postafuturo Ad Hoc;**
- **liquidazione al 105%;**
- **liquidazione oltre il 105%.**





## PROGETTI IMPLEMENTATI FINO A OGGI

### **Carta della Qualità dei prodotti postali**

Nel 2008 Poste Italiane ha adottato, in conformità del D. Lgs. 261/1999, la Carta della Qualità. Questo documento recepisce gli obiettivi di qualità dei servizi rientranti nell'ambito del Servizio Postale Universale. Allo stesso tempo definisce le modalità e le procedure per i reclami e i rimborsi. La Carta è ispirata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficienza.

#### **La Carta ha i seguenti obiettivi:**

- definire per ogni prodotto o servizio uno o più standard di qualità;
- rispettare tali standard sottoponendosi a verifica attraverso strumenti di misurazione esterni e, ove possibile, certificati;
- prevedere la possibilità del rimborso qualora non vengano rispettati gli obiettivi di qualità, tenendo conto delle disposizioni vigenti;
- semplificare le procedure di contatto del cliente con l'azienda;
- stabilire un rapporto di fiducia con i clienti, basato su un'informazione semplice, comprensibile e su impegni precisi;
- promuovere un rapporto trasparente e aperto al dialogo con le Associazioni dei Consumatori.

La Carta include anche i servizi al di fuori del Servizio Universale, come il corriere espresso.

#### **Con la Carta della Qualità Poste Italiane mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente agli obiettivi di:**

- semplificazione, trasparenza e multimedialità delle informazioni su tutti i prodotti offerti alla clientela;
- facilitazione delle opportunità di contatto con l'azienda;
- formazione del personale rivolta alla maggiore qualificazione professionale degli operatori;
- collaborazione con tutte le Associazioni dei Consumatori come rappresentanti degli interessi dei propri clienti e con il loro organismo istituzionale, il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

Regolarmente i servizi vengono monitorati dall'Autorità di Tutela che si avvale di un organismo di verifica indipendente.

### **Revisione del layout degli Uffici Postali**

Durante il processo di ristrutturazione che ha coinvolto la rete degli uffici postali del territorio, le Associazioni dei Consumatori sono state coinvolte in sede progettuale al fine di esprimere pareri e suggerimenti in merito alla disposizione degli spazi destinati alla clientela. Gran parte di queste osservazioni sono state accolte e inserite nel progetto.

### **Conto Corrente BancoPosta**

Prima del lancio sul mercato del Conto corrente BancoPosta, durante le fase progettuale, sono state ascoltate anche le Associazioni in quanto portavoce delle esigenze della clientela.

### **Euroconsigli**

In occasione dell'introduzione dell'Euro nel 2002, Poste Italiane ha realizzato un progetto di informazione alla clientela direttamente negli Uffici Postali. Questo progetto prevedeva l'installazione di corner informativi presieduti da rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori.

Durante le prime settimane del lancio dell'Euro, sono stati distribuiti più di tre milioni di depliant illustrativi e oltre due milioni di euroconvertitori elettronici per aiutare i clienti a meglio percepire la nuova moneta europea.

### **Quality week**

Nel 2008, per il lancio della Carta della Qualità dei prodotti postali, è stato realizzato un progetto di informazione alla clientela direttamente negli Uffici Postali. I rappresentanti delle Associazioni dei consumatori hanno presieduto dei corner informativi, distribuendo delle copie della Carta della Qualità e rispondendo alle domande degli utenti.

Ogni anno, Poste Italiane, sempre in collaborazione con il Consumers' Forum, dà spazio alle Associazioni dei Consumatori nell'ambito della "Settimana della Qualità", campagna di informazione che prevede la diffusione della Carta della Qualità dei prodotti postali a tutti i clienti che frequentano gli Uffici Postali.



## PROGETTI IMPLEMENTATI FINO A OGGI

### **Master in “Globalizzazione dei mercati e tutela dei consumatori”**

In collaborazione con il CNCU Poste Italiane finanzia un Master di secondo livello sul consumerismo presso l'Università degli studi di Roma Tre.

<http://host.uniroma3.it/master/gmtc/>

Il master intende formare figure professionali con solide competenze delle dinamiche del mercato e dei consumi per operare sia all'interno sia all'esterno dell'azienda, grazie anche allo sviluppo di una visione integrata delle questioni giuridiche, gestionali ed economiche legate alla globalizzazione dei mercati e all'esigenza di tutela dei consumatori.

### **Consumers' week**

Poste Italiane, in collaborazione con Consumers' Forum, ha partecipato alla prima settimana di dialogo aperto tra aziende e consumatori. Su tutto il territorio nazionale sono stati organizzati una serie di eventi e di convegni volti a creare un confronto costruttivo tra esponenti del settore produttivo e consumatori per cercare soluzioni comuni, redimere contenziosi e risolvere problemi ancora aperti, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita del cittadino.

Poste Italiane ha realizzato il convegno “La Formazione consumerista nel nostro paese”, nell'ambito del quale ha presentato una relazione su quanto si è fatto fino a oggi nella formazione consumerista, andando ad analizzare la risposta del mondo accademico, delle Associazioni dei Consumatori e delle aziende.

### **Sito internet**

Il sito internet di Poste Italiane ospita una nuova sezione dedicata esclusivamente alle associazioni dei consumatori che attraverso un accesso riservato hanno a disposizione in esclusiva documenti, dati e materiali informativi utili alle loro attività e iniziative.

### **PEC (Posta Elettronica Certificata)**

La Posta Elettronica Certificata Postecert è un servizio realizzato per chi ha la necessità di inviare un documento informatico per posta elettronica in totale sicurezza.

### **Rete Amica/Pubblica Amministrazione**

Poste Italiane ha aderito al progetto Reti amiche, un sistema per l'erogazione dei servizi pubblici promosso dal Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione, allo scopo di facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi della PA e di ridurre i tempi delle procedure burocratiche.

Poste Italiane mette a disposizione la presenza capillare sul territorio delle proprie reti oltre alle più moderne tecnologie user friendly per il consumatore.

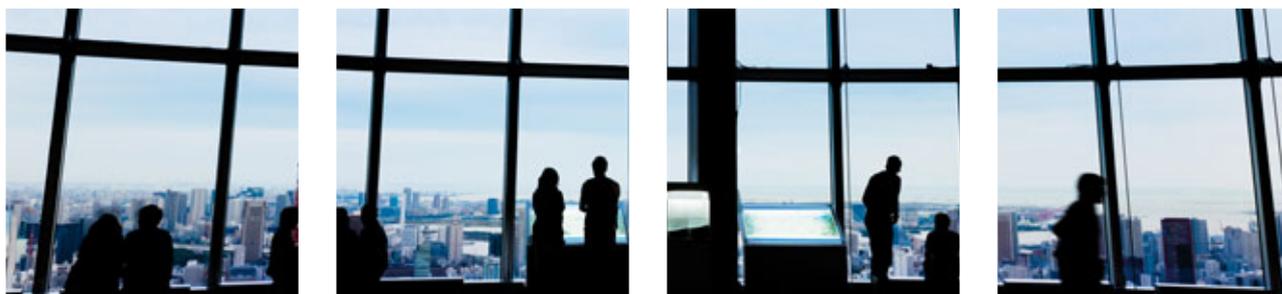
### **Postino telematico**

Poste Italiane sta rinnovando il servizio di recapito attraverso la figura dei "postini telematici", veri e propri portalettere dotati di palmare, attraverso il quale potranno offrire a domicilio un'ampia gamma di servizi postali e finanziari.

L'innovazione ha lo scopo di rendere più efficienti e sicure le operazioni di consegna della corrispondenza registrata e dare la possibilità ai consumatori di effettuare una serie di operazioni direttamente a domicilio.

### **Accordo conciliazione black-out (giugno 2011)**

Poste Italiane e le Associazioni dei consumatori hanno definito un accordo di conciliazione in merito al black-out avvenuto nel periodo 1°-10 giugno 2011. Alla procedura di Conciliazione potranno far ricorso gratuitamente i singoli consumatori per disservizi, di entità economica, che hanno subito in occasione di questo evento eccezionale. I singoli casi sono giudicati da una Commissione di Conciliazione, formata da un rappresentante di Poste Italiane e da un rappresentante di una fra le Associazioni firmatarie.







## PROGETTI PER IL 2012

## PROGETTI PER IL 2012

Per il 2012 i principali progetti che impegneranno Poste Italiane, in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, saranno senza dubbio l'attuazione dell'Accordo Quadro sottoscritto il 16 dicembre 2011 e la revisione della Carta della Qualità, con l'introduzione dei nuovi standard già inseriti nel Contratto di Programma. Come nel 2008, il lancio della Carta sarà supportato da alcuni eventi all'interno dei principali Uffici Postali del territorio che vedranno la partecipazione dei rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori.

Per quanto riguarda i prodotti BancoPosta, i principali obiettivi da raggiungere nel 2012 sono i seguenti:

- **Estensione della procedura ad altri prodotti BancoPosta;**
- **Miglioramento dei tempi di lavorazione delle pratiche da parte degli uffici Assistenza Clienti;**
- **Publicizzare la procedura attraverso campagne informative.**

Negli anni scorsi, la mancata estensione della procedura di conciliazione ad altri prodotti e servizi, unita alla ancora scarsa conoscenza della stessa da parte della clientela, hanno determinato un aumento del numero delle controversie sottoposte, anche dalle Associazioni dei Consumatori, all'Arbitro Bancario e Finanziario istituito da Banca d'Italia.

L'obiettivo, per il 2012, è pertanto di ridurre il numero delle controversie grazie all'estensione delle procedure agli altri prodotti e una maggiore e più completa informazione alla clientela.

Inoltre, a livello territoriale sarà realizzato un nuovo tour di incontri, che coinvolgeranno tutti i rappresentanti delle Associazioni dei consumatori presenti nelle regioni italiane, per presentare loro i principali risultati raggiunti dall'azienda e analizzare insieme eventuali criticità presenti nel territorio.



## ACCORDO QUADRO

Poste Italiane e le Associazioni di Consumatori, sulla base dell'esperienza maturata in questi anni di rapporti e di iniziative congiunte, hanno deciso di sottoscrivere un accordo quadro allo scopo di regolare le modalità relazionali, l'informazione reciproca e in generale le tematiche oggetto di confronto fra le parti.

L'accordo ha come obiettivi primari: l'aumento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti dall'azienda, la trasparenza e la correttezza delle relazioni che Poste Italiane intrattiene con la propria clientela e l'informazione costante del consumatore verso un uso corretto e consapevole dei prodotti e servizi a disposizione.

Il rapporto tra Poste Italiane e le Associazioni di Consumatori è improntato alla collaborazione e ad un confronto costruttivo e trasparente per il raggiungimento degli obiettivi individuati.

# CONTATTI

## Rapporti con le Associazioni di Consumatori:

### Poste Italiane

Viale Europa 175  
00144 Roma

Tel. 06 5958.2772  
consumerismo@posteitaliane.it  
Area web riservata alle associazioni consumatori:  
[www.posteitaliane.it/azienda/chisiamo/areaassociazioni](http://www.posteitaliane.it/azienda/chisiamo/areaassociazioni)

## ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CHE COLLABORANO CON POSTE ITALIANE

### ACU

Presidente Nazionale: Gianni Cavinato  
Via Padre Luigi Monti, 20/c - 20162 Milano  
tel. 02/6615411 - fax 02/6425293  
numero verde 800-009955  
e-mail: [associazione@associazioneacu.org](mailto:associazione@associazioneacu.org)  
[www.associazioneacu.org](http://www.associazioneacu.org)

### ADICONSUM

Segretario generale: Pietro Giordano  
Via Gian Maria Lancisi, 25 - 00161 Roma  
tel. 06/4417021 - fax 06/44170230  
e-mail: [adiconsum@adiconsum.it](mailto:adiconsum@adiconsum.it)  
[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

### ADOC

Presidente: Carlo Pileri  
Via Tor Fiorenza, 35 - 00199 Roma  
tel. 06/86367211 - fax 06/86329611  
e-mail: [info@adoc.org](mailto:info@adoc.org)  
[www.adoc.org](http://www.adoc.org)

### ADUSBEF

Presidente: Elio Lannutti  
Via Farini, 62 - 00185 Roma  
tel. 06/4818633 - fax 06/4818632  
e-mail: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)  
[www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)

### ALTROCONSUMO

Presidente: Paolo Martinello  
Via Valassina, 22 - 20159 Milano  
tel. 02/668901 - fax 02/66890288  
e-mail: [associati@altroconsumo.it](mailto:associati@altroconsumo.it)  
[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

### ARCO

Presidente: Franco Venni  
Via Vittorio Emanuele II, 163 - 65100 Pescara  
tel. 085/28212 - fax 085/2309802  
e-mail: [info@arcoconsumatori.com](mailto:info@arcoconsumatori.com)  
[www.arcoconsumatori.com](http://www.arcoconsumatori.com)

### ASSOCONSUM

Presidente: Daniela Perrotta  
Via Lombardia, 30 - 00187 Roma  
tel. 06/42009318 - fax 06/42009322  
e-mail: [info@asso-consum.it](mailto:info@asso-consum.it)  
[www.asso-consum.it](http://www.asso-consum.it) (sito in allestimento)

### ASSOUTENTI

Presidente: Mario Finzi  
Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma  
tel. 06/6833617 - fax 06/6867434  
e-mail: [info@assoutenti.it](mailto:info@assoutenti.it)  
[www.assoutenti.it](http://www.assoutenti.it)

**CASA DEL CONSUMATORE**

Presidente: Giovanni Ferrari  
Via Francesco Sforza, 19 - 20122 Milano  
Tel. 02/76316809 - fax 02/76392450  
e-mail: [info@casadelconsumatore.it](mailto:info@casadelconsumatore.it)  
[www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it)

**CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI**

Presidente: Fabio Degaudenz  
Via Dodiciville, 2 - 39100 Bolzano  
tel. 0471/975597 - Fax 0471/979914  
e-mail: [info@consumer.bz.it](mailto:info@consumer.bz.it)  
[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

**CITTADINANZATTIVA**

Segretario generale: Teresa Petrangolini  
Via Flaminia, 53 - 00196 Roma  
tel. 06/367181 - fax 06/36718333  
e-mail: [mail@cittadinanzattiva.it](mailto:mail@cittadinanzattiva.it)  
[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

**CODACONS**

Presidente: Carlo Rienzi  
Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma  
tel. 06/3725809 - fax 06/3701709  
e-mail: [codacons.info@tiscali.it](mailto:codacons.info@tiscali.it)  
[www.codacons.it](http://www.codacons.it)

**CODICI**

Segretario Nazionale: Ivano Giacomelli  
Viale Marconi, 94 - 00146 Roma  
tel. 06/55301808 - fax 06/55307081  
e-mail: [codicin@codici.org](mailto:codicin@codici.org)  
[www.codici.org](http://www.codici.org)

**CONFCONSUMATORI**

Presidente: Mara Colla  
Via G. Mazzini, 43 - 43121 Parma  
tel. 0521/230134 - fax 0521/285217  
e-mail: [segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it)  
[www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it)

**FEDERCONSUMATORI**

Presidente: Rosario Trefiletti  
Via Palestro, 11 - 00185 Roma  
tel. 06/42020755 - fax 06/47424809  
e-mail: [federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)  
[www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)

**LEGA CONSUMATORI**

Presidente: Pietro Praderi  
Via delle Orchidee, 4a - 20147 Milano  
tel. 02/48303659 - fax 02/48302611  
e-mail: [utenza@legaconsumatori.it](mailto:utenza@legaconsumatori.it)  
[www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it)

**MOVIMENTO CONSUMATORI**

Presidente: Lorenzo Miozzi  
Via Piemonte, 39/a - 00187 Roma  
tel. 06/4880053 - fax 06/4820227  
e-mail: [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it)  
[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

Presidente: Antonio Longo  
Via Quintino Sella, 41 - 00187 Roma  
tel. 06/4881891 - fax 06/42013163  
e-mail: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)  
[www.mdc.it](http://www.mdc.it)

**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

Presidente: Amelia Monesi  
Via Duilio, 13 - 00192 Roma  
tel. 06/3269531 - fax 06/3234616  
e-mail: [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)  
[www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)



# POSTE ITALIANE

## **Sede legale**

Viale Europa 190  
00144 Roma  
tel. +39 06 5958.1  
fax +39 02 5958.9100  
e-mail [info@posteitaliane.it](mailto:info@posteitaliane.it)  
[www.poste.it](http://www.poste.it)

## **Informazioni societarie**

Capitale sociale 1.306.110.000 i.v.  
Registro Imprese Roma n. 97103880585  
Codice fiscale 97103880585  
Partita IVA 01114601006  
REA 842633

**Poste Italiane SpA**

(Società con socio unico)

Sede legale: Viale Europa, 190 · 00144 Roma · Italia

Tel. 06.59581

[www.poste.it](http://www.poste.it)

**Posteitaliane**