



## DISSERVIZI CON I PRODOTTI POSTE ITALIANE?

- CLIENTI PRIVATI
- CLIENTI BUSINESS
- POSTE MOBILE
- BANCO POSTA

Poste Italiane ha stretto una relazione di collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori aderenti al CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti già a partire dal 1999 ed è tra i membri fondatori di Consumers' Forum (un'associazione indipendente a cui aderiscono le Associazioni di Tutela dei Consumatori, Istituzioni pubbliche, Università, Imprese di Servizi e Associazioni di Categoria) che ha lo scopo di far dialogare i principali attori del mercato italiano al fine di migliorare i rapporti tra queste realtà e i consumatori.

Grazie a questi accordi tra le parti oggi i consumatori possono beneficiare della procedura di conciliazione per vedere tutelati i propri diritti in maniera rapida, economica ed efficace nel caso di disservizi.

## LA CARTA DELLA QUALITA' DI POSTE ITALIANE

I servizi di Poste Italiane sono regolati dalla Carta della Qualità.

In conformità al D.Lgs 261/99, la Carta della Qualità di Poste Italiane recepisce gli obiettivi di qualità dei servizi rientranti nell'ambito del servizio postale universale (cioè disponibili a prezzi accessibili a tutti gli utenti in ogni punto del territorio nazionale) e definisce le procedure di

gestione dei reclami e degli indennizzi con riferimento a tali servizi. Per quanto riguarda i servizi non universali offerti da Poste Italiane, si rimanda alle relative condizioni contrattuali.



Obiettivi principali sono:

1. definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità;
2. impegnarsi a rispettare tali standard, sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione esterni ed, ove possibile, certificati;
3. prevedere la possibilità di indennizzi qualora non vengano rispettati gli obiettivi di qualità, tenendo conto delle disposizioni vigenti;
4. semplificare le procedure di contatto del cliente con l'azienda;
5. stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione semplice, comprensibile e su impegni precisi
6. promuovere un rapporto trasparente ed aperto al dialogo con le Associazioni dei consumatori.

Con la pubblicazione della Carta della Qualità, l'azienda 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;

- collaborazione con tutte le Associazioni dei consumatori quali rappresentanti degli interessi dei propri clienti e con il loro organismo istituzionale il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

( [scarica la Carta della Qualità](#) o [leggila on line cliccando qui](#) )

## **QUANDO E COME AVVIARE LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

Ogni qualvolta non siano rispettati i termini di correttezza nello svolgimento di un servizio il consumatore ha il diritto di vedere riconosciuti i disagi subiti, anche in termini economici.

Per avere informazioni dettagliate sulle procedure di conciliazione vi consigliamo di rivolgervi ad una delle sedi delle Associazioni di Tutela dei Consumatori più vicina, Gli operatori e conciliatori delle associazioni sono a vostra disposizione per darvi tutte le indicazioni utili a tutelare i vostri diritti.

Per sapere qual'è l'associazione più vicina clicca qui

Per maggiori approfondimenti sulla materia vi consigliamo di leggere:

- La Procedura di Conciliazione per la soluzione extragiudiziale delle controversie per i prodotti postali ( [PDF](#) - [ON LINE](#) )
- La Procedura di Conciliazione per la soluzione extragiudiziale delle controversie per il conto

BancoPosta ( [PDF](#) - [ON LINE](#) )

- La Procedura di Conciliazione per la soluzione extragiudiziale delle controversie per i Servizi Mobili Tradizionali di Comunicazione Elettronica di Poste Mobile. ( [PDF](#) - [ON LINE](#) )

- La Procedura di Conciliazione per la soluzione extragiudiziale delle controversie per i Servizi Business ( [PDF](#) - [ON LINE](#) )