

ACCORDO QUADRO

FRA

ACU
ADICONSUM
ADOC
ADUSBEF
ALTROCONSUMO
ARCO
ASSOCONSUM
ASSOUTENTI
CASA DEL CONSUMATORE
CITTADINANZATTIVA
CODACONS
CODICI
CONFCONSUMATORI
CTCU
FEDERCONSUMATORI
LEGA CONSUMATORI
MOVIMENTO CONSUMATORI
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

E

POSTE ITALIANE

ACCORDO QUADRO

Poste Italiane (d'ora in poi POSTE) e le Associazioni dei consumatori ACU, ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF, ALTROCONSUMO, ARCO, ASSOCONSUM, ASSOUTENTI, CASA DEL CONSUMATORE, CITTADINANZATTIVA, CODACONS, CODICI, CONFCONSUMATORI, CTCU, FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI, MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI (d'ora in poi le ASSOCIAZIONI), sulla base dell'esperienza maturata in questi anni di rapporti e di iniziative congiunte, sottoscrivono il presente **ACCORDO QUADRO** che regolerà i rapporti fra le parti, per quanto concerne, le modalità relazionali, l'informazione reciproca, le tematiche oggetto di confronto.

Obiettivi primari dell'Accordo sono:

- **l'aumento della qualità dei prodotti e dei servizi** offerti dall'azienda, compatibile con i criteri di efficienza e di sostenibilità per la collettività, con particolare riguardo a quelli rientranti nel Servizio Universale.
- la **trasparenza e la correttezza** di ogni relazione dell'azienda nei confronti della clientela,
- **l'informazione del consumatore** per un uso corretto e consapevole dei prodotti e servizi offerti dall'azienda.

Per quanto riguarda le modalità relazionali POSTE e le ASSOCIAZIONI, nell'autonomia dei rispettivi ruoli, convengono che lo spirito e le modalità del rapporto siano improntati alla **collaborazione e ad un confronto costruttivo e trasparente** per il raggiungimento degli obiettivi individuati. POSTE informerà le ASSOCIAZIONI preventivamente in relazione alle iniziative con un significativo impatto sulla clientela, ricercando laddove possibili, soluzioni condivise riguardo eventuali situazioni critiche.

Per il miglior raggiungimento degli obiettivi definiti dal presente accordo viene istituito il **CANTIERE CONSUMATORI**, un Gruppo di lavoro e di Consultazione permanente formato da un rappresentante di ogni ASSOCIAZIONE firmataria espressamente indicato (che potrà variare a seconda della tematica oggetto di incontro) e da rappresentanti dell'azienda.

- Il CANTIERE si riunisce generalmente una volta al mese o secondo necessità, a richiesta di almeno 4 rappresentanti. Gli incontri del CANTIERE verranno verbalizzati e i report verranno inviati a tutte le ASSOCIAZIONI firmatarie. Nel corso degli incontri verranno presentati in anteprima alle ASSOCIAZIONI le nuove offerte di prodotti e servizi e verranno illustrati i principali dati della qualità raggiunti dall'azienda, nonché l'andamento dei reclami.
- Il CANTIERE si occupa di redigere il “**Bilancio consumeristico**” dell'azienda, in cui vengono presentati i principali risultati dell'attività del CANTIERE.

- Il CANTIERE organizza l'incontro annuale fra il vertice dell'azienda ed i responsabili nazionali delle ASSOCIAZIONI e stabilisce il programma degli incontri mensili.
- Le Parti si impegnano a promuovere l'istituzione di **CANTIERI TERRITORIALI** al fine di promuovere le relazioni territoriali fra le rappresentanze delle Associazioni e quelle dell'azienda, organizzando incontri nelle diverse realtà regionali, uniformandoli nello spirito e nel contenuto, a quanto avviene centralmente

Inoltre viene istituito un **Comitato paritetico**, composto da rappresentanti delle Associazioni firmatarie e dell'azienda, **per la governance delle procedure di Conciliazione** sottoscritte in questi anni da POSTE e le ASSOCIAZIONI (prodotti postali, Conto Bancoposta, polizze Postevita, servizi Postemobile) o quelle future che potranno essere sottoscritte, secondo un indirizzo unitario. Il Comitato Paritetico ha lo scopo di realizzare pienamente la gestione paritetica delle procedure concordate. Il Comitato - che si riunirà di regola due volte l'anno - avrà il compito di verificare l'andamento delle diverse procedure di Conciliazione in essere, analizzandone i principali risultati, occupandosi dell'aggiornamento e della formazione per i conciliatori e determinando le linee guida sulle quali si dovranno muovere le diverse Commissioni di Conciliazione.

Il presente Accordo ha validità per il triennio 2012/2014, al termine del quale le parti si impegnano sin d'ora a rivederlo, eventualmente aggiornandolo secondo necessità.

**Accordo Quadro
fra le
Associazioni dei consumatori e Poste Italiane
Roma, 16 dicembre 2011**

Per le Associazioni

Per Poste Italiane

Acu

Adiconsum

Adoc

Adusbef

Altroconsumo

Arco

Assoconsum

Assoutenti

Casa del Consumatore

Cittadinanzattiva

Codacons

Codici

Confconsumatori

Ctcu

Federconsumatori

Lega Consumatori

Movimento Consumatori

Movimento Difesa del Cittadino

Unione Nazionale Consumatori