

◆ **Reclamo e conciliazione**

Poste italiane, qualora non riuscisse a rispettare gli standard di qualità di alcuni prodotti contenuti in questa “Carta della Qualità Postale”, vuole comunque introdurre tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi, attraverso i seguenti

Obiettivi di qualità

- **Istituzione di un primo livello** di gestione dei reclami in cui l’azienda si propone di:
 - individuare le unità aziendali responsabili della corretta gestione dei reclami secondo criteri fissati e per ogni canale di ricezione del reclamo stesso (ufficio postale, call center, web center, lettera, telefono);
 - introdurre un modello di reclamo unico che accolga i punti qualificanti del **Formulario di Reclamo approvato dalla Comunità Europea**;
 - trattare il reclamo e comunicarne l’esito al cliente entro 60 giorni lavorativi;
 - Poste Italiane si impegna a ridurre progressivamente di anno in anno i tempi di trattazione dei reclami:
 - 50 giorni a partire dal 2002,
 - 40 giorni a partire dal 2003;
 - assegnare ad ogni reclamo un numero d’ordine fornendone ricevuta al cliente;
 - provvedere, nei casi previsti per ogni prodotto e una volta accertati i fatti, ai conseguenti rimborsi.
- **Istituzione di un secondo livello** per la gestione dei reclami non risolti che prevede la definizione di un protocollo conciliatorio per la soluzione extragiudiziaria del contenzioso con la clientela, di concerto con le Associazioni dei Consumatori firmatarie e in attuazione del decreto di attuazione della direttiva europea
- Introduzione primo semestre 2001

Importante

Il reclamo va comunque presentato entro 3 mesi dalla data della spedizione per l’Italia, entro 6 mesi per l’estero, con le modalità specificate per ogni prodotto