

## **Dialogo sempre più efficace tra Poste Italiane e consumatori: firmato l'Accordo quadro con diciannove Associazioni**

L'intesa definisce le regole di confronto e istituisce un tavolo permanente di consultazione

*Roma, 16 dicembre 2011 - Poste Italiane istituzionalizza e valorizza ulteriormente il dialogo con le Associazioni dei consumatori attraverso la firma di un Accordo quadro che ha l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità dei prodotti e dei servizi. In base all'intesa viene inoltre aperto il "Cantiere consumatori", un tavolo di consultazione permanente per l'esame dei diversi temi di interesse dei cittadini. L'Accordo quadro è stato firmato questa mattina a Roma nella sede centrale dell'azienda tra l'Amministratore delegato di Poste Italiane, Massimo Sarmi, e i rappresentanti delle diciannove Associazioni dei consumatori che aderiscono alla Consulta delle Associazioni.*

*"La firma dell'accordo – ha commentato l'Ad, Massimo Sarmi – rappresenta un momento-chiave nella relazione tra la più grande azienda di servizi del Paese e le associazioni di rappresentanza degli interessi dei cittadini. L'intesa inietta ulteriore energia al dialogo che in questi dieci anni ha portato a risultati molto positivi nell'interesse reciproco. L'intesa – ha aggiunto l'Ad - consolida gli ottimi rapporti con le Associazioni e dà il segno del livello di maturità raggiunta nella relazione con gli interessi del cittadino "consumatore", essenziale per un'azienda dal forte profilo di responsabilità sociale come Poste Italiane".*

Oltre alla priorità legata al miglioramento costante della qualità complessiva di prodotti e servizi di Poste Italiane, l'intesa regola i rapporti fra Poste Italiane e le Associazioni dei consumatori e stabilisce modalità di relazione intonate alla trasparenza e alla comune informazione preventiva a beneficio del consumatore. L'accordo definisce inoltre i principali temi che saranno affrontati nelle riunioni periodiche del Tavolo di consultazione, che sarà composto da un rappresentante per Associazione e individuerà le migliori soluzioni per contemperare le reciproche esigenze in occasione di iniziative aziendali che abbiano un significativo impatto sulla clientela. Nasce anche il Comitato paritetico Poste Italiane-Associazioni per la governance delle procedure di Conciliazione.