

Parte la conciliazione per i clienti di «PosteMobile»

ROMA. Ha preso il via la procedura di conciliazione per i clienti PosteMobile, operatore di telefonia mobile di Poste Italiane. La procedura è stata definita da PosteMobile e dalle 18 associazioni dei Consumatori firmatarie del Regolamento per risolvere in via extragiudiziale le controversie relative ai servizi tradizionali di telefonia mobile. È gratuita e contribuisce a rendere il rapporto con il cliente trasparente e fiduciario. Possono chiedere di essere ammessi alla procedura tutti gli intestatari di una Sim PosteMobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o non ne abbiano ricevuta una soddisfacente entro i termini indicati nel regolamento.



FLASH**POSTE**

Per Postemobile conciliazione con clienti

■ Prende il via la Procedura di Conciliazione per i clienti PosteMobile, operatore di telefonia mobile del Gruppo Poste Italiane. La Procedura di Conciliazione è stata definita da PosteMobile e dalle 18 Associazioni dei Consumatori firmatarie del Regolamento, al fine di risolvere in via extragiudiziale eventuali controversie relative ai servizi tradizionali di telefonia mobile, nell'ottica di soddisfare al meglio le esigenze del cliente.



DIARIO

POSTE. Prende il via la procedura di conciliazione per i clienti PosteMobile, operatore di telefonia mobile del gruppo Poste Italiane. La procedura è stata definita con 18 associazioni dei Consumatori firmatarie del regolamento al fine di risolvere in via extragiudiziale eventuali controversie relative ai servizi tradizionali di telefonia mobile.



BREVI

La procedura di Conciliazione è stata definita da PosteMobile e dalle 18 Associazioni dei consumatori firmatarie del Regolamento, al fine di risolvere in via extragiudiziale eventuali controversie relative ai servizi tradizionali di telefonia mobile, nell'ottica di soddisfare al meglio le esigenze del cliente. È gratuita e veloce e contribuisce a rendere il rapporto con il cliente trasparente e fiduciario. Possono chiedere di essere ammessi alla procedura di conciliazione tutti gli intestatari di una Sim PosteMobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o non ne abbiano ricevuta una soddisfacente entro i termini indicati nel Regolamento, in relazione ai servizi tradizionali di telefonia mobile (ad esempio ricariche telefoniche; accrediti/addebiti di traffico telefonico; attività di vendita e post-vendita come sospensioni, riattivazioni, sostituzioni, ecc.).



POSTEMOBILE **Novità**Sim telefoniche, è attivata
la possibilità di conciliazione

ROVIGO - Prende il via la procedura di conciliazione per i clienti Postemobile, operatore di telefonia mobile del gruppo Poste italiane.

La procedura di conciliazione è stata definita da Postemobile e dalle 18 associazioni dei consumatori firmatarie del regolamento, al fine di risolvere in via extragiudiziale eventuali controversie relative ai servizi tradizionali di telefonia mobile, nell'ottica di soddisfare al meglio le esigenze del cliente. È gratuita e veloce e contribuisce a rendere il rapporto con il cliente trasparente e fiduciario.

Possono chiedere di essere ammessi alla Procedura di Conciliazione tutti gli intestatari di una sim Postemobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o non ne abbiano ricevuta una soddisfacente entro i termini indicati nel Regolamento, in relazione ai servizi tradizionali di telefonia mobile (ad esempio ricariche telefoniche; accrediti/addebiti di traffico telefonico; attività di vendita e post-vendita come sospensioni, riattivazioni, sostituzioni, disattivazioni, eccetera).

Il cliente interessato a presentare domanda di conciliazione potrà scaricare il modulo di richiesta direttamente dal sito www.postemobile.it dove sono inoltre a disposizione tutte le indicazioni e i dettagli relativi alla Procedura di Conciliazione e alle modalità e tempistiche di inoltro delle richieste.

In alternativa è possibile rivolgersi a una delle 18 associazioni firmatarie del regolamento: Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Arco, Assoutenti, Casa del consumatore, Centro tutela consumatori utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega consumatori Acli, Movimento consumatori, Movimento difesa del cittadino, Unione nazionale consumatori.



Possibile la procedura della conciliazione per chi ha la sim

Poste Mobile: nuove garanzie per i clienti

"Dimmiquando" tra i nuovi servizi attivati

PALERMO - Il gruppo Poste Mobili Italiane dà il via alla procedura della Conciliazione per i suoi clienti di Poste Mobile, l'operatore di telefonia del Gruppo Poste Italiane. L'iniziativa è stata presentata il 4 novembre presso la sede regionale delle Poste Italiane in un incontro tra i rappresentanti del Gruppo e tutte le associazioni regionali dei consumatori. Finora, infatti, i clienti non avevano le garanzie offerte dalle vecchie procedure di conciliazione finora attive, tra cui quella paritetica, su molti prodotti delle Poste Italiane, ma d'ora in poi sarà possibile usufruire delle possibilità offerte dalla procedura della Conciliazione anche per i prodotti finora esclusi come le Poste Mobile.

Possono essere ammessi a questa procedura tutti gli intestatari di una Sim PostaMobile che abbiano già



Romolo Giacani

presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta come previsto dal Regolamento del contratto.

La domanda di Conciliazione è fruibile al sito

www.poste-mobile.it, dove sono a disposizione tutte le indicazioni e i dettagli relativi alla procedura. Durante l'incontro, è stata spiegata la nuova procedura della

Conciliazione e alcuni servizi al destinatario nuovi come il servizio "Dimmiquando" il quale permette al cliente di recuperare raccomandate e altri prodotti in un giorno che il cliente stesso stabilisce.

Tuttavia, il presidente della Conconsumatori, Carmelo Cali, ha segnalato il rischio che la nuova procedura della Conciliazione sostituisca la precedente definita "paritetica", che difende meglio il cittadino di fronte alle aziende.

Infatti, la nuova procedura introduce un terzo tra le parti che è il giudice cui è demandato il giudizio, contrariamente alla conciliazione paritetica dove vi sono due parti, il consumatore e l'impresa, che, in pieno equilibrio, decidevano di comune accordo le modalità per risolvere le controversie.



Rosario Fazio

Francesco Sanfilippo





POSTEMOBILE

Parte la conciliazione

Prende il via la Procedura di conciliazione per i clienti PosteMobile, operatore di telefonia mobile del gruppo Poste Italiane. La procedura è stata definita da PosteMobile e dalle 18 associazioni dei consumatori firmatarie del regolamento, al fine di risolvere in via extragiudiziale eventuali controversie relative ai servizi tradizionali di telefonia mobile, nell'ottica di soddisfare le esigenze del cliente.



Poste, una nuova procedura per dirimere le controversie

SASSARI. Da oggi gli intestatari di una SIM Poste mobile che abbiano già presentato reclamo senza ricevere risposta o che non ne abbiano ricevuta una soddisfacente entro i termini indicati nel regolamento, possono accedere alla procedura di conciliazione. La procedura, definita con le 18 associazioni dei consumatori firmatarie del regolamento, potrà interessare anche i servizi tradizionali di telefonia mobile. La conciliazione è gratuita e permette di risolvere in via extragiudiziale eventuali controversie, contribuendo anche a rendere il rapporto trasparente e fiduciario. Il modulo per presentare la domanda di conciliazione può essere scaricato direttamente dal sito www.postemobile.it dove sono disponibili anche tutte le informazioni sulla procedura.



Poste, una nuova procedura per dirimere le controversie

SASSARI. Da oggi gli intestatari di una SIM Poste mobile che abbiano già presentato reclamo senza ricevere risposta o che non ne abbiano ricevuta una soddisfacente entro i termini indicati nel regolamento, possono accedere alla procedura di conciliazione. La procedura, definita con le 18 associazioni dei consumatori firmatarie del regolamento, potrà interessare anche i servizi tradizionali di telefonia mobile. La conciliazione è gratuita e permette di risolvere in via extragiudiziale eventuali controversie, contribuendo anche a rendere il rapporto trasparente e fiduciario. Il modulo per presentare la domanda di conciliazione può essere scaricato direttamente dal sito www.postemobile.it dove sono disponibili anche tutte le informazioni sulla procedura.





PosteMobile, arriva una sim card per fare acquisti on line in sicurezza

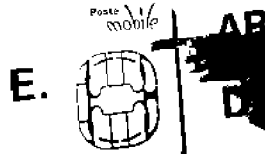
— ROMA —

PER LA PRIMA volta in Italia una Sim telefonica diventa un mezzo per effettuare pagamenti per l'e-commerce, in alternativa agli strumenti di pagamento esistenti (Carte di credito, Paypal, Google Checkout etc). Ad annunciare la novità è PosteMobile: da oggi, infatti, l'operatore di telefonia mobile del Gruppo Poste Italiane (nella foto l'ad, Massimo Sarmi) — il primo operatore mobi-

le ad entrare nel m-Commerce, per l'acquisto in mobilità di biglietti dei mezzi Atac, nella città di Roma, e pagamento del parcheggio Telepark — si propone come un metodo innovativo, pratico e affidabile, per pagare i propri acquisti on line.

Grazie all'accordo sottoscritto con Hoepli.it e con Monclick.it è già possibile usufruire del servizio per l'acquisto di libri ed elettronica di consumo utilizzando la Sim PosteMobile come mezzo per effettuare il pagamento.





PosteMobile, la sim è come una card

MILANO. Per la prima volta in Italia una Sim telefonica diventa un mezzo per effettuare pagamenti per l'e-commerce, in alternativa agli strumenti di pagamento esistenti. È la novità di PosteMobile: da ieri l'operatore di telefonia mobile di Poste Italiane si propone come un metodo innovativo, pratico e affidabile, per gli acquisti on line.



Il piano al via

L'ORARIO DI CONSEGNA

8-16

Recapito. Servizio da lunedì a venerdì. Sabato solo urgenze

ORARIO PER SERVIZI AD HOC

14-20

Servizi su misura. Per famiglie, imprese, professionisti



GLI ADDETTI

310

Il numero complessivo. Per il servizio destinato alle aziende

GLI UFFICI

53

Nell'area. Le sedi impegnate nel servizio Posteimpresa

Fonte: elaborazione Il Sole 24 Ore NordEst su dati Poste Italiane

Lettere e pacchi. A Padova e Vicenza esperienza pilota di Poste Italiane

È veneto il postino hi-tech

A Nord-Est servizi ad hoc per le Pmi con 53 nuovi uffici

A CURA DI
Nicola Brillo

Il portalettere in sella alla sua bici è pronto ad andare in pensione, ora è tempo del "postino telematico". Il portalettere sarà presto munito di un computer palmare (con tecnologia gps, lettore di codice bidimensionale e stampante mobile) che può così offrire a domicilio servizi a valore aggiunto come servizi postali, servizi di pagamento e accettazione di raccomandate e pacchi.

Le Poste Italiane cambiano volto e organizzazione per venire incontro a pmi e professionisti. E con nuovi servizi ad hoc trasformano il lavoro del portalettere: per la prima volta non si occuperà esclusivamente del cliente-destinatario, ma anche del cliente-mittente.

La "rivoluzione delle missive" partirà dal primo gennaio 2011 in tutta Italia. E sono stati scelti due capoluoghi del Nord-Est, Padova e Vicenza, per sperimentare l'iniziativa da metà novembre.

Con il nuovo anno cambia anche l'orario di apertura di tutti gli uffici postali e la consegna della posta avverrà dalle 8 alle 20, solo dal lunedì al venerdì (come di fatto avviene già in mezza

Europa). Mentre al sabato saranno mantenute le consegne urgenti o concordate con i clienti. Nello specifico la consegna della corrispondenza prioritaria, raccomandata e commerciale verrà eseguita dalle 8 alle 16. Dalle 14 alle 20, invece, saranno forniti servizi "su misura" per famiglie, imprese e professionisti. Sul Nord-Est, terra di Pmi e professionisti, le Poste Italiane puntano molto. Nelle tre regioni verranno aperti 53 nuovi uffici Posteimpresa, con 310 addetti, che offriranno assistenza alle piccole e medie aziende di Veneto, Trentino-Alto Adige e Friuli-Venezia Giulia.

«Il progetto nasce dalla precedente esperienza del settore business, che ora viene ulteriormente "customizzata" per venire incontro alle esigenze delle aziende dinamiche del territorio - spiega Enrico Pagani, responsabile Commerciale Imprese di Poste Italiane nel Triveneto - Attiveremo servizi dedicati alle differenti tipologie merceologiche delle aziende. Discorso a parte quello dedicato alle grandi imprese e pubblica amministrazione».

Per le pmi Poste Italiane propone servizio di pick-up

della corrispondenza nel pomeriggio, affrancatura, servizi di corriere espresso in ambito urbano, maggiore qualità dei prodotti "urgenti" come telegrammi e Raccomandata, possibilità di ricevere le raccomandate anche di pomeriggio senza doversi recare presso gli uffici postali per il ritiro.

Vengono inoltre introdotti servizi su misura, ovvero personalizzati e a domicilio. Per il piano di recapito è prevista la formula denominata "Dimmiquando", con la quale si stabilisce il giorno della settimana per la consegna della corrispondenza a firma.

Il piano prevede anche il servizio "Aspettami" che permette ai cittadini di far custodire presso l'ufficio postale la posta non a firma fino a un massimo di quattro settimane e di riceverla tutta insieme.

Poste Italiane ha ideato nuovi contratti telefonici PosteMobile aziendali e nuovi strumenti finanziari di Poste Vita, le polizze assicurative per aziende. Varato infine il piano per la sostenibilità ambientale. Nei maggiori centri spazio a quadricicli elettrici e nuovi autoveicoli a metano.



COSA CAMBIA

Il cambiamento. Il tradizionale portalettere lascia il testimone al «postino telematico», dotato di computer palmare per offrire a domicilio servizi come pagamenti e accettazione di raccomandate e pacchi

Esperienza pilota. La piccola rivoluzione partirà dal primo gennaio 2011 in tutta Italia, ma il Veneto farà da apripista: Padova e Vicenza sperimentano l'iniziativa da metà novembre

La posta prioritaria. La consegna verrà eseguita dalle 8 alle 16

Al via servizi su misura. Dalle 14 alle 20 saranno erogati servizi ad hoc per famiglie, imprese e professionisti

Il piano di recapito. È prevista la formula «Dimmi quando», con la quale si stabilisce il giorno della settimana per la consegna. Il servizio «Aspettami» prevede la custodia presso l'ufficio postale della posta non a firma

**Così gli under 25
risparmiano
sul telefonino**

IL PIACERE DI FARCELA _

Le occasioni della settimana

Vostra figlia è sempre al cellulare con le amiche? Per gli **under 25** c'è un modo per risparmiare, ma solo fino al 14 novembre. Chi acquista una Sim Postemobile ha un bonus pari alla sua età per ogni **ricarica telefonica** e altri sconti. www.postemobile.it.

Gli acquisti on line si pagano con la Sim

Poste Italiane propone un metodo innovativo, pratico e affidabile per gli acquisti

Per la prima volta in Italia una Sim telefonica diventa un mezzo per effettuare pagamenti per l'e-commerce, in alternativa agli strumenti di pagamento esistenti (Carte di credito, Paypal, Google Checkout etc), in assoluta sicurezza e con estrema facilità d'uso. Da oggi, infatti, l'operatore di telefonia mobile del Gruppo Poste Italiane si propone come un metodo innovativo, pratico e affidabile, per pagare i propri acquisti

on line. Grazie all'accordo sottoscritto con Hoepli.it e con Monclick.it già possibile usufruire del servizio per l'acquisto di libri ed elettronica di consumo utilizzando la Sim PosteMobile come mezzo per effettuare il pagamento del bene acquistato on line. I titolari di PosteMobile che hanno associato la propria Simal Conto BancoPosta e/o alla PostePay di cui sono titolari basterà indicare sul sito del venditore

il proprio numero di cellulare PosteMobile. Il cliente riceverà quindi un Sms dal merchant che riepiloga tutti i dati relativi al bene/servizio per il quale si intende perfezionare l'acquisto. Se tutti i dati sono corretti basterà convalidare la transazione inserendo direttamente sul telefono il codice di sicurezza con il quale il cliente già oggi autorizza le transazioni sullo strumento di pagamento associato alla Sim.



Sim *postemobile* per acquisti *on line* in sicurezza
 ROMA – Per la prima volta in Italia una sim telefonica diventa un mezzo per effettuare pagamenti per l'*e-commerce*, in alternativa agli strumenti di pagamento esistenti, in assoluta sicurezza e con estrema facilità d'uso. PosteMobile, l'operatore di telefonia mobile del gruppo Poste Italiane, si propone infatti come un metodo innovativo, pratico e affidabile, per pagare i propri acquisti *on line*.



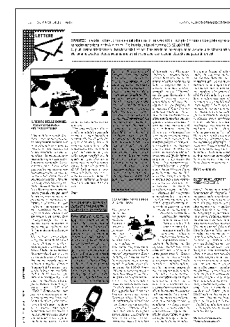
E-COMMERCE: DA OGGI ACQUISTI ONLINE CON LA SIM DI POSTEMOBILE

Con la SIM di PosteMobile da oggi è possibile fare acquisti online. "Per la prima volta in Italia una SIM telefonica diventa un mezzo per effettuare pagamenti per l'e-commerce, in alternativa agli strumenti di pagamento esistenti (Carte di credito, Paypal, Google Checkout etc), in assoluta sicurezza e con estrema facilità d'uso". È quanto annuncia oggi PosteMobile, l'operatore di telefonia mobile del Gruppo Poste Italiane. La Sim può già essere usata per acquistare libri ed elettronica di consumo grazie all'accordo firmato con HOEPLI.it (la Libreria Online per la vendita di

libri e dvd facente parte del Gruppo Editoriale Hoepli Spa) e con Monclick.it (negozi online di riferimento per chi vuole acquistare tecnologia). Prossimamente, annuncia Poste, arriveranno sulla SIM PosteMobile anche Alitalia, Trenitalia e TicketOne. Come fun-

ziona l'acquisto? Spiega Poste: "Ai clienti PosteMobile che hanno associato la propria SIM al Conto BancoPosta e/o alla PostePay di cui sono titolari basterà indicare sul sito del venditore il proprio numero di cellulare PosteMobile (e la data di nascita del titolare della SIM ove richiesto). Il cliente riceverà quindi un SMS dal merchant che riepiloga tutti i dati relativi al bene/servizio per il quale si intende perfezionare l'acquisto (nome azienda; codice ordine; prezzo). Se tutti i dati sono corretti basterà convalidare la transazione inserendo direttamente sul telefono il codice di sicurezza (PMPIN) con il quale il cliente già oggi autorizza le transazioni sullo strumento di pagamento associato alla SIM".

Helpconsumatori



Telefonia mobile
Novità
dalle Poste

DA oggi, i clienti PosteMobile di Latina possono accedere gratuitamente alla «procedura di conciliazione» per le eventuali controversie e disagi inerenti i servizi tradizionali di telefonia mobile (ad esempio ricariche telefoniche; accrediti/addebiti di traffico telefonico; attività di vendita e post-vendita come sospensioni, riattivazioni, sostituzioni, disattivazioni; etc). Possono chiedere di essere ammessi alla procedura tutti gli intestatari di una Sim delle Poste che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta.



APRILIA

Conciliazione e disguidi, è attivo il nuovo servizio di Poste Mobile

Dall'11 novembre, i clienti PosteMobile di Aprilia possono accedere gratuitamente alla procedura di conciliazione per le eventuali controversie e disguidi inerenti i servizi tradizionali di telefonia mobile (ad esempio ricariche telefoniche; accrediti/addebiti di traffico telefonico; attività di vendita e post-vendita come sospensioni, Riattivazioni, Sostituzioni, Disattivazioni; etc). Possono chiedere di essere ammessi alla Procedura di Conciliazione tutti gli intestatari di una SIM PosteMobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o ne abbiano ricevuta una non soddisfacente entro i termini indicati dal Regolamento. I moduli di richiesta sono disponibili su www.postemobile.it e gli interessati possono presentare domanda tramite mail, fax o lettera raccomandata. Sul sito internet di PosteMobile sono inoltre a disposizione tutte le indicazioni e i dettagli della procedura.



APRILIA - È GRATUITO PER TUTTI I CLIENTI. SERVIRÀ AD AZZERARE I DISGUIDI

Attivo il nuovo servizio di Poste Mobile

Da giovedì scorso i clienti PosteMobile di Aprilia possono accedere gratuitamente alla procedura di conciliazione per le eventuali controversie e disguidi inerenti i servizi tradizionali di telefonia mobile (ad esempio ricariche telefoniche, accrediti/addebiti di traffico telefonico, attività di vendita e post vendita come sospensioni, riattivazioni, sostituzioni, disattivazioni...).

Possono chiedere di essere ammessi alla procedura di conciliazione tutti gli intestatari di una sim PostMobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o ne abbiano ricevuta una non soddisfacente entro i termini indicati dal regolamento.

I moduli di richiesta sono disponibili sul sito www.poste-mobile.it e gli interessati possono presentare domanda tramite mail, fax o lettera raccomandata. Sul sito internet di Poste Mobile sono inoltre a disposizione tutte le indicazioni e i dettagli della procedura. Dunque addio disservizi. Arriva un nuovo servizio di Poste Mobile per facilitare i clienti.



IL SERVIZIO DISPONIBILE IN TUTTI GLI UFFICI DELLA CITTA'

PosteMobile, attivata gratuitamente la procedura di conciliazione

Da oggi, i clienti PosteMobile di Cassino possono accedere gratuitamente alla procedura di conciliazione per le eventuali controversie e disguidi inerenti i servizi tradizionali di telefonia mobile (ad esempio ricariche telefoniche; accrediti/addebiti di traffico telefonico; attività di vendita e post-vendita come sospensioni, riattivazioni, sostituzioni, disattivazioni; etc).

Possono chiedere di essere ammessi alla procedura di conciliazione tutti gli inte-

statari di una Sim PosteMobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o ne abbiano ricevuta una non soddisfacente entro i termini indicati dal Regolamento. I moduli di richiesta sono disponibili su www.postemobile.it e gli interessati possono presentare domanda tramite mail, fax o lettera raccomandata. Sul sito internet di PosteMobile sono inoltre a disposizione tutte le indicazioni e i dettagli della procedura.



Conciliazione gratuita per i clienti Postemobile

FIUGGI - Novità in vista per i clienti PosteMobile di Fiuggi che possono accedere gratuitamente alla Procedura di Conciliazione per le eventuali controversie e disguidi inerenti i servizi tradizionali di telefonia mobile (ad esempio ricariche telefoniche; accrediti o addebiti di traffico telefonico; attività di vendita e post-vendita come sospensioni, riattivazioni, sostituzioni, disattivazioni). A comunicarlo, in una nota, è Poste Italiane che aggiunge: «Possono chiedere di essere ammessi alla Procedura di conciliazione tutti gli intestatari di una Sim PosteMobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o ne abbiano ricevuta una non soddisfacente entro i termini indicati dal Regolamento. I moduli di richiesta sono disponibili su www.postemobile.it e gli interessati possono presentare domanda tramite mail, fax o lettera raccomandata. Sul sito internet di PosteMobile sono inoltre a disposizione tutte le indicazioni e i dettagli della Procedura».



✓ VEROLI**PosteMobile: la procedura di conciliazione attiva e gratuita per i clienti**

Da oggi, i clienti PosteMobile di Veroli possono accedere gratuitamente alla procedura di conciliazione per le eventuali controversie e disguidi inerenti i servizi tradizionali di telefonia mobile (ricariche telefoniche; accrediti/addebiti di traffico telefonico; attività di vendita e post-vendita come sospensioni, riattivazioni, sostituzioni, disattivazioni; etc). Possono chiedere di essere ammessi alla procedura di conciliazione tutti gli intestatari di una Sim PosteMobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o ne abbiano ricevuta una non soddisfacente entro i termini indicati dal regolamento. I moduli di richiesta sono disponibili su www.postemobile.it e gli interessati possono presentare domanda tramite mail, fax o lettera raccomandata. Sul sito internet di PosteMobile sono a disposizione indicazioni e dettagli della procedura.



Hanno la procedura di conciliazione gratuita

Novità importanti per i clienti Postemobile

Da oggi, i clienti PosteMobile di Sora possono accedere gratuitamente alla procedura di conciliazione per le eventuali controversie e disguidi inerenti i servizi tradizionali di telefonia mobile (ad esempio ricariche telefoniche; accrediti/addebiti di traffico telefonico; attività di vendita e post-vendita come sospensioni, riattivazioni, sostituzioni, disattivazioni; etc).

Possono chiedere di essere ammessi alla procedura di conciliazione tutti gli intestatari di una Sim PosteMobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o ne abbiano ricevuta una non soddisfacente entro i termini indicati dal regolamento.

I moduli di richiesta sono disponibili su www.postemobile.it e gli interessati possono presentare domanda tramite mail, fax o lettera raccomandata. Sul sito internet di PosteMobile sono inoltre a disposizione tutte le indicazioni e i dettagli della Procedura.



IN BREVE

POSTE

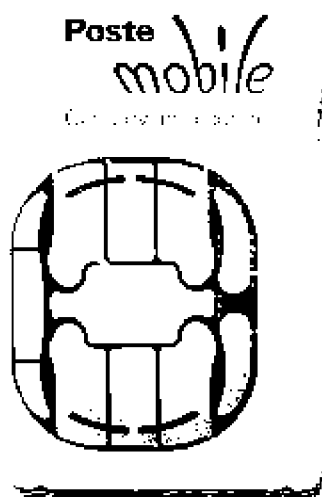
**Procedura
di Conciliazione**

Da oggi gli intestatari di una Sim PosteMobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o non ne abbiano ricevuta una soddisfacente entro i termini indicati nel Regolamento, possono accedere alla procedura di Conciliazione.

La Procedura potrà interessare i servizi tradizionali di telefonia mobile.



Latina. "Conciliazione gratis con Poste Mobile". *Riceviamo da Poste Italiane e volentieri pubblichiamo.* 11.11.2010. Da oggi, i clienti PosteMobile di Latina possono accedere gratuitamente alla Procedura di Conciliazione per le eventuali controversie e disguidi inerenti i servizi tradizionali di telefonia mobile (ad esempio ricariche telefoniche; accrediti/addebiti di traffico telefonico; attività di vendita e post-vendita come sospensioni, Riattivazioni, Sostituzioni, Disattivazioni; etc). Possono chiedere di essere ammessi alla Procedura di Conciliazione tutti gli intestatari di una SIM PosteMobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o ne abbiano ricevuta una non soddisfacente entro i termini indicati dal Regolamento. I moduli di richiesta sono disponibili su www.postemobile.it e gli interessati possono presentare domanda tramite mail, fax o lettera raccomandata. Sul sito internet di PosteMobile sono inoltre a disposizione tutte le indicazioni e i dettagli della



ITALIA. "L'innovazione che meraviglia!". Da oggi con PosteMobile è anche possibile pagare gli acquisti online. E' la prima volta in Italia che una SIM telefonica diventa un mezzo per effettuare con estrema facilità d'uso pagamenti per l'e-commerce, in alternativa agli strumenti di pagamento esistenti. Grazie all'accordo sottoscritto con HOEPLI.it e con Monclick.it è già possibile usufruire del servizio per l'acquisto di libri ed elettronica di consumo utilizzando la SIM PosteMobile per il pagamento del bene acquistato online. Il primo operatore mobile ad entrare nel m-Commerce, per l'acquisto in mobilità di biglietti dei mezzi ATAC, nella città di Roma, e pagamento del parcheggio Telepark, si propone ora nelle transazioni online come un sistema innovativo, pratico e sicuro. Eseguendo la transazione con la SIM, infatti, non è più necessario fornire i dati relativi agli strumenti di pagamento utilizzati sul sito del merchant: il numero di telefono inserito dal cliente è controllato da PosteMobile e il codice di sicurezza che autorizza il pagamento è creato e conosciuto solo dal cliente e non risiede in alcun sistema di PosteMobile. A breve sono previsti degli accordi anche con Alitalia, Trenitalia e TicketOne.

PosteMobile, per i clienti c'è la procedura di conciliazione

Da ieri, i clienti PosteMobile di Rieti e provincia possono accedere gratuitamente alla Procedura di Conciliazione per le eventuali controversie e disguidi inerenti i servizi tradizionali di telefonia mobile (ad esempio ricariche telefoniche; accrediti/addebiti di traffico telefonico; attività di vendita e post-vendita come sospensioni, riattivazioni, sostituzioni, disattivazioni ed altro). Possono chiedere di essere ammessi alla procedura di conciliazio-

ne tutti gli intestatari di una Sim PosteMobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o ne abbiano ricevuta una non soddisfacente entro i termini indicati dal regolamento. I moduli di richiesta sono disponibili su www.postemobile.it e gli interessati possono presentare domanda tramite mail, fax o lettera raccomandata. Sul sito ufficiale di PosteMobile sono inoltre a disposizione tutte le indicazioni e i dettagli della procedura.



La procedura per eventuali controversie inerenti la telefonia mobile **Stop ai disguidi con la conciliazione**

RIETI - Da oggi i clienti PosteMobile di Rieti e provincia possono accedere gratuitamente alla procedura di conciliazione per eventuali controversie e disguidi inerenti i servizi tradizionali di telefonia mobile (ad esempio ricariche telefoniche, accrediti/addebiti di traffico telefonico, sospensioni, riattivazioni, sostituzioni, disattivazioni eccetera). Possono chiedere di essere ammessi alla procedura di conciliazione tutti gli intestatari di una Sim PosteMobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o ne abbiano ricevuta una non soddisfacente entro i termini indicati dal regolamento. I moduli di richiesta sono disponibili

su www.postemobile.it e gli interessati possono presentare domanda tramite mail, fax o raccomandata. Sul sito ufficiale di PosteMobile sono inoltre a disposizione tutte le indicazioni e i dettagli della procedura. In alternativa è possibile rivolgersi a una delle 18 associazioni dei consumatori firmatarie del regolamento di conciliazione: Acu, Adiconsum, Adoc, Adlusbef, Altroconsumo, Arco, Assoutenti, Casa del consumatore, Centro tutela consumatori utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega consumatori Acli, Movimento consumatori, Movimento difesa del cittadino, Unione nazionale consumatori.



Brevi

Dalla parte dei cittadini

I reclami si fanno con le Poste

■ VITERBO - Da oggi, i clienti PosteMobile possono accedere gratuitamente alla procedura di conciliazione per le eventuali controversie e dissidii inerenti i servizi tradizionali di telefonia mobile (ad esempio ricariche telefoniche; accrediti/addebiti di traffico telefonico; attività di vendita e post-vendita come sospensioni, riattivazioni, sostituzioni, disattivazioni; etc). Possono chiedere di essere ammessi alla procedura di conciliazione tutti gli intestatari di una Sim PosteMobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o ne abbiano ricevuta una non soddisfacente.



Poste

■ VITERBO - Ora con PosteMobile è anche possibile pagare gli acquisti online. E' la prima volta in Italia che una Sim telefonica diventa un mezzo per effettuare pagamenti per l'e-commerce.





Odini a pag. 15

Il mercato dei clienti stranieri residenti in Italia vale oggi 1 miliardo di euro. E continua a crescere

Immigrati, nuovo Eldorado delle tlc

Contano convenienza e brand. Ma serve un marketing dedicato

DI ALESSIO ODINI

Una volta il telefono allungava la vita. Adesso il telefonino riduce le distanze e rappresenta anche un elemento di integrazione. Ne sanno qualcosa gli operatori di telefonia che nel Belpaese competono nel crescente mercato dei clienti immigrati. «Un mercato significativo e in crescita, costituito da circa 5 milioni di immigrati regolari e 300-400 mila nuovi ingressi annui», spiega a *ItaliaOggi* **Lorena Corinaldesi**, responsabile marketing segment di Vodafone Italia. In termini di valore, 1 miliardo di euro all'anno, secondo quanto dichiarava qualche tempo fa **Fabrizio Gorietti**, capo del marketing consumer di Telecom Italia.

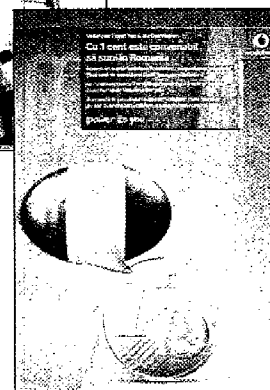
Dunque, un target da marcare stretto con un marketing dedicato, in funzione delle necessità dei clienti, «che sono soprattutto comunicare con il paese di origine, ma anche restare in contatto con la comunità in Italia». Per questo, è utile adottare «forme di marketing di prossimità», puntando per esempio sui luoghi dove gli immigrati si riuniscono, o sulle loro abitudini. Anche per questo, Vodafone, che viene visto come il marchio di «un'azienda percepita come internazionale, innovativa, che ispira fiducia», ha stretto una partnership con Western union, la società specializzata in trasferimento di denaro nei paesi di provenienza, «per offrire attivazioni e servizi in 300 punti sul ter-

ritorio».

Territorio da monitorare, perché le diverse etnie non sono sparse in modo omogeneo. Occasioni sono «gli eventi sportivi e d'intrattenimento, per esempio nei parchi cittadini, d'estate», per chi non va in vacanza, ma la comunicazione è funzionale anche sui mezzi di trasporto, sulla free press e su Internet. Non a caso, Vodafone lancerà un nuovo sito dedicato, www.onenation.it. Ma più

di tutto, è fondamentale comunicare nella lingua dei clienti.

Non ci sono ancora i margini, invece, per utilizzare la tv, anche se i canali tematici cominciano a essere un'opportunità da tenere in considerazione. Attualmente, le comunità straniere più numerose in Italia sono rappresentate da «romeni e albanesi, che insieme arrivano a 1,5 milioni (il 35% del cosiddetto mercato



La campagna Vodafone 1 Cent in romeno

etnico, ndr)», dice Corinaldesi, ma anche le comunità marocchina, cinese e ucraina rappresentano una clientela potenzialmente interessante per Vodafone, che nel giro di quattro anni ha raggiunto una «quota del 30-33%» nel mercato delle telefonia dedicata agli stranieri, per i quali ha lanciato nel 2006 Vodafone One Nation, ora esteso a 48 paesi.

In vetta, con una quota di mercato superiore al 50% c'è Wind, che ha iniziato a presidiare il segmento prima degli altri, nel 2003, puntando sulla



c o n v e -
nienza. E
se è vero
q u a n t o
h a d i -
chiarato
**Maximo
Ibarra,**

direttore consumer business
del terzo operatore di telefo-
nia nella Penisola, cioè che «la
concorrenza è aumentata negli

ultimi mesi, ma non abbiamo
perso quote di mercato», quella
di Telecom Italia, che gira at-
torno al 20%, potrebbe essere
la sola a essersi ridotta, ma i
concorrenti bisogna annovera-
re anche 3 Italia e PosteMobile,
il marchio di telefonia di Poste
Italiane.

In questo contesto, il lancio
di 1 Cent You & Me One Na-
tion, la nuova opzione dedicata
alle comunità albanese e rume-
na in Italia per parlare con il
numero Vodafone Romania o
Vodafone Albania preferito a
1 centesimo al minuto, senza
scatto alla risposta (ma l'op-
zione costa 1 euro a settima-
na; attivazione gratuita per
tutti i nuovi clienti, 5 euro
per chi è già cliente Vodafone,
e include la prima settimana
di utilizzo dell'opzione), mira
chiaramente ad accrescere la
quota di mercato di Vodafone
fra le due comunità straniere,
nel segno della convenienza.
Lo stesso concetto introdotto
dall'azienda a ottobre, con le
opzioni 1 Cent per la telefonia
cellulare nazionale, che ora va
a completarsi comprendendo i
clienti stranieri residenti.

—© Riproduzione riservata—



Odini a pag. 15

Il mercato dei clienti stranieri residenti in Italia vale oggi 1 miliardo di euro. E continua a crescere

Immigrati, nuovo Eldorado delle tlc

Contano convenienza e brand. Ma serve un marketing dedicato

DI ALESSIO ODINI

Una volta il telefono allungava la vita. Adesso il telefonino riduce le distanze e rappresenta anche un elemento di integrazione. Ne sanno qualcosa gli operatori di telefonia che nel Belpaese competono nel crescente mercato dei clienti immigrati. «Un mercato significativo e in crescita, costituito da circa 5 milioni di immigrati regolari e 300-400 mila nuovi ingressi annui», spiega a *ItaliaOggi* **Lorena Corinaldesi**, responsabile marketing segment di Vodafone Italia. In termini di valore, 1 miliardo di euro all'anno, secondo quanto dichiarava qualche tempo fa **Fabrizio Gorietti**, capo del marketing consumer di Telecom Italia.

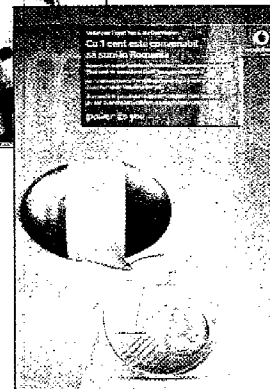
Dunque, un target da marcare stretto con un marketing dedicato, in funzione delle necessità dei clienti, «che sono soprattutto comunicare con il paese di origine, ma anche restare in contatto con la comunità in Italia». Per questo, è utile adottare «forme di marketing di prossimità», puntando per esempio sui luoghi dove gli immigrati si riuniscono, o sulle loro abitudini. Anche per questo, Vodafone, che viene visto come il marchio di «un'azienda percepita come internazionale, innovativa, che ispira fiducia», ha stretto una partnership con Western union, la società specializzata in trasferimento di denaro nei paesi di provenienza, «per offrire attivazioni e servizi in 300 punti sul ter-

ritorio».

Territorio da monitorare, perché le diverse etnie non sono sparse in modo omogeneo. Occasioni sono «gli eventi sportivi e d'intrattenimento, per esempio nei parchi cittadini, d'estate», per chi non va in vacanza, ma la comunicazione è funzionale anche sui mezzi di trasporto, sulla free press e su Internet. Non a caso, Vodafone lancerà un nuovo sito dedicato, www.onenation.it. Ma più

di tutto, è fondamentale comunicare nella lingua dei clienti.

Non ci sono ancora i margini, invece, per utilizzare la tv, anche se i canali tematici cominciano a essere un'opportunità da tenere in considerazione. Attualmente, le comunità straniere più numerose in Italia sono rappresentate da «romeni e albanesi, che insieme arrivano a 1,5 milioni (il 35% del cosiddetto mercato



La campagna Vodafone 1 Cent in romeno

etnico, ndr)», dice Corinaldesi, ma anche le comunità marocchina, cinese e ucraina rappresentano una clientela potenzialmente interessante per Vodafone, che nel giro di quattro anni ha raggiunto una «quota del 30-33%» nel mercato delle telefonia dedicata agli stranieri, per i quali ha lanciato nel 2006 Vodafone One Nation, ora esteso a 48 paesi.

In vetta, con una quota di mercato superiore al 50% c'è Wind, che ha iniziato a presidiare il segmento prima degli altri, nel 2003, puntando sulla



c o n v e -
nienza. E
se è vero
q u a n t o
h a d i -
chiarato
**Maximo
Ibarra,**

direttore consumer business
del terzo operatore di telefo-
nia nella Penisola, cioè che «la
concorrenza è aumentata negli

ultimi mesi, ma non abbiamo
perso quote di mercato», quella
di Telecom Italia, che gira at-
torno al 20%, potrebbe essere
la sola a essersi ridotta, ma i
concorrenti bisogna annovera-
re anche 3 Italia e PosteMobile,
il marchio di telefonia di Poste
Italiane.

In questo contesto, il lancio
di 1 Cent You & Me One Na-
tion, la nuova opzione dedicata
alle comunità albanese e rume-
na in Italia per parlare con il
numero Vodafone Romania o
Vodafone Albania preferito a
1 centesimo al minuto, senza
scatto alla risposta (ma l'op-
zione costa 1 euro a settima-
na; attivazione gratuita per
tutti i nuovi clienti, 5 euro
per chi è già cliente Vodafone,
e include la prima settimana
di utilizzo dell'opzione), mira
chiaramente ad accrescere la
quota di mercato di Vodafone
fra le due comunità straniere,
nel segno della convenienza.
Lo stesso concetto introdotto
dall'azienda a ottobre, con le
opzioni 1 Cent per la telefonia
cellulare nazionale, che ora va
a completarsi comprendendo i
clienti stranieri residenti.

—© Riproduzione riservata—

Raggiunto l'accordo con le associazioni dei consumatori **Poste Mobile, ora si può conciliare**

AREZZO - La Procedura di Conciliazione è adesso possibile anche per i cittadini della provincia di Arezzo clienti Poste Mobile, operatore di telefonia mobile del Gruppo Poste Italiane.

La Procedura di Conciliazione è stata definita da PosteMobile e dalle 18 Associazioni dei Consumatori firmatarie del Regolamento, al fine di risolvere in via extragiudiziale eventuali controversie relative ai servizi tradizionali di telefonia mobile, nell'ottica di soddisfare al meglio le esigenze del cliente.

È gratuita e veloce e contribuisce a rendere il rapporto con il cliente trasparente e fiduciario.

Possono chiedere di essere ammessi alla Procedura di Conciliazione tutti gli intestatari di una SIM PosteMobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o non ne abbiano ricevuta una soddisfacente entro i termini indicati nel Regolamento, in relazione ai servizi tradizionali di telefonia mobile (ad esempio ricariche telefoniche; accrediti/addebiti di traffico

telefonico; attività di vendita e post-vendita come sospensioni, Riattivazioni, Sostituzioni, Disattivazioni; etc).

Il Cliente interessato a presentare Domanda di Conciliazione potrà scaricare il modulo di richiesta direttamente dal sito www.poste-mobile.it dove sono inoltre a disposizione tutte le indicazioni e i dettagli relativi alla Procedura di Conciliazione e alle modalità e tempistiche di inoltro delle richieste.

In alternativa è possibile rivolgersi a una delle diciotto Associazioni firmatarie del Regolamento che sono: Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Arco, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori Acli, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.

Un servizio in più messo in campo da Poste Italiane per quanto riguarda i servizi della telefonia.



► Poste italiane ◄

Basta la Sim per i pagamenti e-commerce

Per la prima volta in Italia una Sim telefonica diventa un mezzo per effettuare pagamenti per l'e-commerce, in alternativa agli strumenti di pagamento esistenti (Carte di credito, Paypal, Google Checkout etc), in assoluta sicurezza e con estrema facilità d'uso. La novità è di PosteMobile, operatore di telefonia mobile del Gruppo Poste, e primo operatore mobile ad entrare nel m-Commerce, per l'acquisto in mobilità di biglietti dei mezzi Atac, nella città di Roma, e pagamento del parcheggio Telepark. Grazie all'accordo sottoscritto con Hoepli e Monclick.it, è già possibile usufruire del servizio per l'acquisto di libri ed elettronica di consumo utilizzando la Sim PosteMobile come mezzo per effettuare il pagamento del bene acquistato on line. La sicurezza della transazione deriva dal fatto che: non sarà più necessario per il cliente inserire i propri dati relativi agli strumenti di pagamento sul sito del merchant: il numero di telefono inserito dal cliente è controllato da PosteMobile e il codice di sicurezza che autorizza il pagamento è creato e conosciuto solo dal cliente e non risiede in alcun sistema di PosteMobile. Prossimamente arriveranno sulla Sim PosteMobile anche Alitalia, Trenitalia e TicketOne.

*A cura dei servizi
di comunicazione Area Territoriale
Sud di Poste Italiane*



NUOVO SERVIZIO Poste Mobile ora «concilia»

LA PROCEDURA di conciliazione ora è possibile anche per i cittadini della provincia di Arezzo clienti Poste Mobile, operatore di telefonia mobile del Gruppo Poste Italiane. 18 associazioni di consumatori hanno firmato il regolamento per risolvere in via extragiudiziale controversie relative ai servizi di telefonia mobile. Modulo scaricabile su www.postemobile.it.





**PARLANDO
DI...
Energia
solare e tic**

PosteMobile presenta PM1005 Eco, il telefono cellulare alimentato ad energia solare che rispetta l'ambiente e sostiene il Wwf: costruito per il 75% con materiale riciclato, si ricarica anche con energia solare. Il packaging è realizzato interamente in materiale riciclabile così come il manuale d'uso.



**PM1005 ECO DI POSTEMOBILE****Ecco a voi l'eco-cellulare
Funziona a energia solare**

● Per il 75% è fatto con materiale riciclato. Il cellulare più "verde" che ci sia - dual band, meno di 90 grammi, radio e giochi - si compra negli uffici postali a 59,90 euro.



Telefonia: firmato un accordo con diciotto associazioni dei consumatori

Poste Mobile, ora c'è la conciliazione



Servizi di telefonia: adesso c'è la conciliazione

PISA. La procedura di conciliazione è adesso possibile anche per i cittadini della provincia di Pisa clienti di Poste Mobile, operatore di telefonia mobile del Gruppo Poste Italiane.

La procedura è stata definita da Poste Mobile e dalle 18 associazioni dei consumatori firmatarie del regolamento, al fine di risolvere in via extragiudiziale eventuali controversie. Possono chiedere di essere ammessi alla procedura gli intestatari di una Sim Poste Mobile che abbiano già presentato reclamo e che non abbiano ricevuto risposta o non ne abbiano ricevuta una soddisfacente entro i termini indicati nel regolamento, in relazione ai servizi tradizionali di telefonia mobile (ad esempio ricariche telefoniche; accrediti/addebiti di traffico telefonico; attività di vendita e post-vendita come so-

spensioni, riattivazioni, sostituzioni, disattivazioni; etc).

Il cliente interessato a presentare domanda di conciliazione potrà scaricare il modulo di richiesta direttamente dal sito www.postemobile.it dove sono a disposizione tutte le indicazioni e i dettagli relativi alla procedura di conciliazione e alle modalità e tempistiche di inoltro delle richieste. In alternativa è possibile rivolgersi a una delle 18 associazioni firmatarie del regolamento: Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Arco, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori Acli, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.

