

# REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

tra

Associazione dei Consumatori firmatarie Verbale d'Intesa  
e  
Alitalia -- Compagnia Aerea Italiana S.p.A.

Premesso che

- Alitalia -- Compagnia Aerea Italiana SpA (nel prosieguo, "Alitalia") persegue l'obiettivo di accrescere la qualità dei servizi offerti ai propri clienti e la soddisfazione di questi ultimi, anche promuovendo l'adozione di strumenti conciliativi che rendano più semplice la soluzione di eventuali controversie;
- le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente Regolamento (nel prosieguo, le Associazioni di consumatori) sono da tempo impegnate nel dare impulso e concreta attuazione a nuovi meccanismi di tutela dei consumatori, che privilegino la soluzione extragiudiziale delle vertenze tra aziende e consumatori;
- Alitalia e le Associazioni dei consumatori concordano nel ritenere che l'introduzione della conciliazione paritetica possa costituire la modalità più adeguata per la risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte con la clientela;
- Alitalia e le Associazioni dei consumatori condividono l'opportunità di dare massima informazione ai passeggeri della procedura di conciliazione, oltre che con i canali istituzionali di Alitalia, anche mediante iniziative di comunicazione e diffusione di materiale informativo presso i maggiori Aeroporti del Paese e a bordo della propria flotta, in collaborazione con le Associazioni stesse;
- Alitalia e le Associazioni dei consumatori stabiliscono di applicare il seguente Regolamento di conciliazione in fase sperimentale per un periodo di un anno, trascorso il quale ed in funzione dei risultati conseguiti sarà adottato stabilmente e costituirà parte integrante della Carta dei servizi in via di definizione, Carta con cui verrà fornita la più ampia diffusione dei diritti e degli obblighi dei passeggeri anche con riferimento alle possibilità di accedere ai reclami ed alla conciliazione.

## Articolo 1

### Natura e ambito di applicazione

1. Il presente regolamento disciplina la procedura di conciliazione concordata tra le Associazioni dei consumatori firmatarie del Verbale d'Intesa ed Alitalia, procedura che sarà oggetto di applicazione in via sperimentale per un periodo di un anno e di cui possono avvalersi i clienti di Alitalia e delle controllate dalla stessa (nel prosieguo, le "società del Gruppo") per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra i passeggeri e le società del Gruppo.
2. La procedura applica il modello della c.d. "Conciliazione Paritetica", nel rispetto ed in conformità ai principi sanciti dalle Raccomandazioni n. 257/98/CE n. 2001/310/CE, nonché in continuità con la ormai consolidata e diffusa prassi di risoluzione delle controversie vigente tra grandi imprese e associazioni dei consumatori, prassi avallata anche dal Codice del Consumo adottato con D. Lgsvo. 206/2005 del 6 Settembre 2005 e successive integrazioni.



3. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico per via telematica sul sito Internet [www.alitalia.it](http://www.alitalia.it) nella sezione “viaggiare/diritti dei pax”, presso la sede legale di Alitalia, nonché presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Regolamento di Conciliazione e sui relativi siti internet.

## **Articolo 2** Ufficio di Conciliazione

1. L'Ufficio di Conciliazione, al quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento, è situato presso la sede legale di Alitalia, in Piazza Almerico da Schio, 00154 Fiumicino (Roma).
2. L'Ufficio di conciliazione è dotato di una Segreteria che fornisce, ai Conciliatori ed alle parti, il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività.
3. Ogni attività della Segreteria è funzionale al regolare svolgimento delle conciliazioni; è garantito pertanto il rispetto della riservatezza sulle informazioni acquisite e trattate nel corso dell'istruzione della procedura di conciliazione.
4. La Segreteria dell'Ufficio di conciliazione svolge le seguenti attività :
  - riceve le domande di attivazione della procedura di conciliazione e ne verifica l'ammissibilità formale ai sensi del presente Regolamento, dandone comunicazione alla Commissione di Conciliazione;
  - tiene ed aggiorna l'elenco dei conciliatori e trasmette ai conciliatori individuati, sulla base delle domande di conciliazione, la relativa documentazione;
  - predispose l'avviso della convocazione e lo comunica alle parti. In tale avviso sono specificatamente indicati:
    - a) la data e il protocollo di iscrizione della domanda;
    - b) la data in cui è prevista la discussione della controversia;
    - c) l'oggetto della controversia;
    - d) l'ufficio addetto alla ricezione degli atti;
    - e) il nominativo dei conciliatori componenti la Commissione paritetica.
  - Conserva copia dei verbali di conciliazione che provvede a inviare alle parti alla conclusione della procedura.

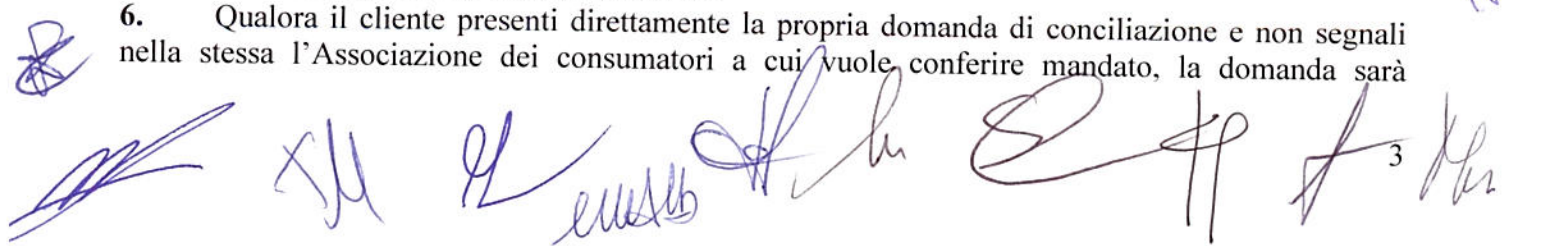


**Articolo 3**  
Commissione di conciliazione

1. La Commissione di Conciliazione è composta da un Conciliatore nominato da Alitalia e da un conciliatore nominato da una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie designata dal cliente.
2. Ai fini della procedura, potranno essere nominati conciliatori solo le persone indicate nel relativo elenco, che comprende i nominativi designati da Alitalia e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie. Per essere iscritti nell'elenco è necessario aver frequentato l'apposito corso di formazione per conciliazione paritetica.
3. La Commissione di Conciliazione compone la controversia secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali, alla normativa di settore ed alle norme a tutela dei consumatori, assicurando il rispetto e l'osservanza dei principi di indipendenza, trasparenza, contraddittorio, imparzialità e legalità, quali contenuti nelle Raccomandazioni n. 98/257/CE (riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo) e n. 2001/310/CE (concernente i principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo).
4. La Commissione si riunisce di norma presso l'ufficio di conciliazione di cui al precedente articolo 2.
5. La procedura conciliativa di Alitalia, allo scopo di risolvere in modo rapido ed economico le controversie, potrà svolgersi anche on line su una piattaforma web che sia tale da assicurare al contempo efficienza e massimo rispetto degli standard di sicurezza, lasciando ai conciliatori la possibilità di discutere la domanda de visu o on line.
6. Ai componenti delle Commissioni di conciliazione non è dovuto alcun compenso da parte dei consumatori e di Alitalia.

**Articolo 4**  
Accesso alla procedura di Conciliazione

1. La procedura di conciliazione è applicabile ai reclami relativi a viaggi effettuati a partire dal 1° luglio 2010 e che indichino uno scostamento tra obblighi e/o impegni assunti da Alitalia e dalle società del Gruppo in documenti ufficiali, oltre che derivanti dalla normativa vigente (a titolo esemplificativo Regolamento (CE) n. 261/2004, Convenzione di Montreal, Condizioni Generali di Trasporto, provvedimenti Antitrust, informazioni disponibili sul sito) e quanto effettivamente fruito dal cliente.
2. La procedura di conciliazione è gratuita ed attivabile direttamente dal cliente, o dall'associazione da lui designata, attraverso la compilazione di apposito modulo reperibile sui siti delle Associazioni e di Alitalia, nonché presso le sedi delle stesse parti.
3. Il cliente può accedere alla procedura sia nell'ipotesi in cui abbia ricevuto da Alitalia una risposta al reclamo ritenuta insoddisfacente sia nell'ipotesi in cui non abbia ricevuto alcuna risposta scritta entro il termine di 60 giorni dalla data di spedizione del reclamo in questione.
4. La domanda di conciliazione deve essere inviata entro 60 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo ovvero, in caso di mancata risposta entro il previsto termine di 60 giorni, entro i successivi 60 giorni lavorativi.
5. La domanda di conciliazione, debitamente compilata e sottoscritta, può essere inviata per fax ad un numero verde dedicato o ad un indirizzo di posta elettronica dedicata direttamente dal cliente ovvero consegnata dal cliente ad una delle associazioni firmatarie e da quest'ultima inviata all'ufficio conciliazioni con le stesse modalità.
6. Qualora il cliente presenti direttamente la propria domanda di conciliazione e non segnali nella stessa l'Associazione dei consumatori a cui vuole conferire mandato, la domanda sarà



assegnata, a cura della Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione, ad una delle Associazioni firmatarie secondo un criterio turnario consultabile da ciascuna associazione in apposito registro tenuto dalla stessa Segreteria.

## **Articolo 5** Procedimento di conciliazione

1. La Procedura si intende instaurata al momento in cui l'Ufficio di conciliazione riceve la domanda di Conciliazione.
2. Decorsi 7 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda, la Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione predispone un fascicolo comunicando all'associazione dei consumatori eventuale ulteriore documentazione e concordando la data per la seduta conciliativa, da tenersi non oltre 15 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda. Tale termine può essere derogato per un periodo non superiore a 15 giorni lavorativi e solo in ragione dell'oggettiva complessità per l'istruzione del fascicolo.
3. Dal ricevimento dell'avviso per l'espletamento del tentativo di conciliazione le parti possono presentare all'Ufficio di Conciliazione le proprie argomentazioni con le relative informazioni ed eventuale documentazione utile per la soluzione della controversia.
4. La procedura si esaurisce di norma entro 45 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda da parte dell'Ufficio di Conciliazione.

## **Articolo 6** Riunione dinanzi alla Commissione Paritetica di Conciliazione

1. Alla prima seduta conciliativa, la Commissione di Conciliazione verifica, sulla base della sottoscrizione della domanda di conciliazione, che il consumatore sia stato pienamente informato del fatto che:

- la Commissione non decide la controversia oggetto della domanda ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
- in ogni momento, e con le stesse modalità descritte per la presentazione, ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di adire anche altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia.;
- ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia è coperta da riservatezza;
- il risultato della conciliazione può essere più o meno favorevole del risultato che potrebbe ottenere con il ricorso ad una procedura giudiziale;
- può accettare o rifiutare la soluzione convenuta dalla Commissione paritetica entro il termine di 10 giorni lavorativi che decorrono dalla data di ricevimento della stessa.

2. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni del consumatore, qualora questi ne abbia fatto espressa richiesta nel modulo di domanda. La documentazione ed i dati forniti dovranno essere trattati come informazioni riservate.

3. La Commissione, di propria iniziativa o su richiesta, anche di una sola delle parti, può fissare un'ulteriore riunione di approfondimento, non oltre il trentesimo giorno dalla data di presentazione

della domanda.

4. Dopo aver esaminato il caso la Commissione valuta se sia possibile formulare una proposta conciliativa transattiva al consumatore. In caso di esito positivo, la Commissione redige un apposito “verbale di procedura conciliativa”, che indica in modo espresso i tempi di adempimento delle obbligazioni contenute.

5. Il “verbale di procedura conciliativa” viene sottoposto al consumatore dal Rappresentante dell’Associazione nel caso di conferimento di mandato in tal senso ovvero, in assenza di mandato, viene inviato direttamente al consumatore da parte della Segreteria dell’Ufficio di conciliazione. In ogni caso, l’accettazione dovrà essere comunicata alla Segreteria di Conciliazione, a mezzo fax al numero verde dedicato o posta elettronica dedicata, entro 15 giorni lavorativi, decorsi i quali si intende rifiutata.

6. La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione.

#### **Articolo 7**

##### Conclusioni della procedura di conciliazione

1. Nel caso in cui la Commissione abbia individuato la proposta di soluzione di cui al presente art. 6 comma 4, la procedura si intende conclusa con la sottoscrizione del verbale di procedura conciliativa, la cui firma può avvenire anche tramite scambio di fax o posta elettronica, o con l’annotazione del rifiuto del cliente da parte dell’Ufficio di Conciliazione.

2. In caso di accettazione della proposta da parte del cliente, il verbale di procedura conciliativa ha efficacia giuridica di accordo transattivo, ai sensi dell’art. 1965 e seguenti del codice civile.

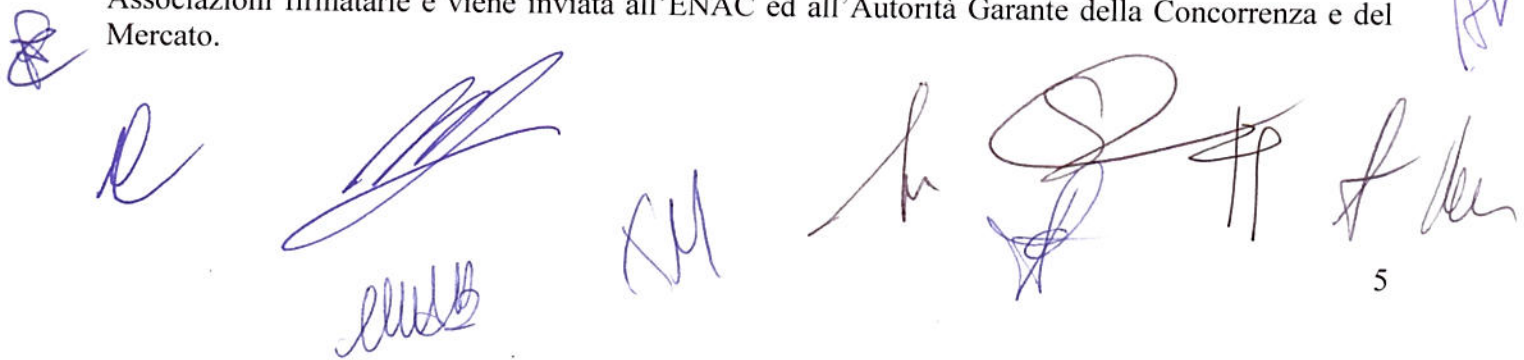
3. È cura della Segreteria consegnare o inviare ad ognuna delle parti una copia del verbale firmato dai due conciliatori.

4. Nell’ipotesi di cui all’art. 6, paragrafo 6, la procedura si intende conclusa con la sottoscrizione, da parte dei componenti della Commissione, di un “verbale di mancata conciliazione”, che in alcun modo pregiudica altre azioni di tutela da parte del cliente.

#### **Articolo 8**

##### Relazione dell’attività svolta

Alitalia e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Regolamento di Conciliazione, pubblicano, con cadenza annuale, una relazione sull’attività di Conciliazione svolta nel rispetto del presente Regolamento. Tale relazione viene resa disponibile sul sito web di Alitalia e delle Associazioni firmatarie e viene inviata all’ENAC ed all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.



Handwritten signatures in blue ink, including a large signature on the left, a signature with 'SM' below it, and several other signatures on the right side of the page.

**Articolo 9**  
Disposizioni finali

Il presente Regolamento è sottoposto all'adesione delle associazioni dei consumatori iscritte al CNCU e sarà rivisto una prima volta entro sei mesi al fine di valutare l'esito della fase sperimentale e verificare la volontà delle parti in ordine all'adozione stabile dello stesso.

Tutte le successive ed eventuali modifiche dovranno essere concordate tra Alitalia e le associazioni firmatarie, ivi comprese quelle che aderiranno successivamente.

La Procedura sarà operativa a partire dal 20 luglio 2010.

Fiumicino, 19 luglio 2010

**ALITALIA S.p.A**

Ing. Rocco Sabelli



**ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

ACU  
ADICONSUM *Pietro Lombardi*  
ADOC *Roberto Sorrentini*  
ALTROCONSUMO *Schiodo Francesco*  
ASSOUTENTI *Maria Antonietta*  
CASA DEL CONSUMATORE *Maria Antonietta*  
CITTADINANZATTIVA *Maria Antonietta*  
CODICI *Maria Antonietta*  
CONFCONSUMATORI *Ornella Palmi*  
FEDERCONSUMATORI *Federico Palmi*  
LEGA CONSUMATORI *Federico Palmi*  
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO *Alitalia*  
MOVIMENTO CONSUMATORI *Uli Frues*