

VERBALE DI INTESA

Il giorno 5 luglio 2010 si sono incontrati

Alitalia – Compagnia Aerea Italiana S.p.A.
e
le Associazioni dei consumatori fimatari
congiuntamente le “Parti”

Visto il Regolamento Europeo (CE) n. 261/2004

Vista la Convenzione di Montreal del 1999 e successive modifiche ed integrazioni

Visto il D. Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) e successive modifiche ed integrazioni

Viste le Raccomandazioni 257/98/CE (in GUCE n. L 115 del 17/4/1998) e 2001/310/CE (in GUCE n. L 109 del 19/4/2001) concernenti la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo

Visto l'art. 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 (finanziaria 2008)

Visto l'art. 30 della legge 69/2009 relativo alla tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici

Le Parti con l'obiettivo di:

perseguire ed accrescere la qualità dei servizi offerti ai passeggeri, anche ampliando l'accesso alla risoluzione extragiudiziale di eventuali controversie in via conciliativa e dando al contempo impulso e concreta attuazione a nuove e più immediate forme di tutela dei consumatori

dichiarano

che viene istituito un tavolo permanente di confronto sulle seguenti tematiche:

- 1) Carta della qualità dei servizi: redazione e pubblicizzazione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, verifica periodica dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato, quali fissati nella Carta dei servizi, alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge; monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati;

- 2) Regolamenti Europei e Convenzioni Internazionali: informazioni ai passeggeri dei diritti di cui beneficiano e dei doveri che loro incombono ai sensi, in particolare, del Regolamento (CE) n. 261/2004, in tutte le diverse fasi successive all'acquisto del biglietto;
- 3) Conciliazione Paritetica: finalizzazione e applicazione della procedura conciliativa stragiudiziale, cui sarà data ampia diffusione, nonché monitoraggio e valutazione dell'andamento della Conciliazione Paritetica e proposte di sviluppo;
- 4) Formazione continua del personale ed informazione dei consumatori/clienti, oltre che in merito ai Regolamenti Europei ed alle convenzioni Internazionali in materia, anche in ordine alla Conciliazione Paritetica ed alla Carta dei Servizi in via di definizione.

Le Parti si impegnano a realizzare quanto sopra convenuto per le singole tematiche anche in attuazione di eventuali nuove normative nazionali e europee.

Il tavolo è costituito da Alitalia – Compagnia Aerea Italiana S.p.A. e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie.

Roma, 5 luglio 2010

Per ALITALIA S.p.A.

Ing. Rocco Sabelli



PER LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI

ACU *Giacomo Toni*
 ADICONSUM *Pietro Giordano*
 ADUSBEF *Nello Orso*
 ALTROCONSUMO *Silvia Costantini*
 ASSOUTENTI *Maria Antonietta Belli*
 CASA DEL CONSUMATORE *Mario*
 CITTADINANZA ATTIVA *Olivero*
 CODICI *Luigi*
 CONFCONSUMATORI *Sara*
 FEDERCONSUMATORI *Federica*
 LEGA CONSUMATORI *Federico*
 MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO *Alfredo*
 MOVIMENTO CONSUMATORI *Carlo*
 A D O C *Roberto*