



## COMUNICATO STAMPA

### **Alitalia e 12 Associazioni dei Consumatori firmano il Regolamento per la Conciliazione Paritetica**

*Roma, 19 luglio 2010* – Alitalia e 12 Associazioni di Consumatori hanno firmato oggi il Regolamento di Conciliazione Paritetica che consente di risolvere in via extragiudiziale le controversie tra Azienda e Consumatori, attraverso una Commissione di Conciliazione gratuita, istituita e gestita congiuntamente da associazioni firmatarie e azienda.

Sarà possibile ricorrere alla procedura di conciliazione per le controversie relative a viaggi effettuati a partire dal 1° luglio 2010.

Il Regolamento è uno degli elementi chiave del Verbale di Intesa firmato il 5 luglio che prevede, oltre alla Conciliazione, anche la definizione entro l'anno di una Carta dei Servizi e l'impegno a una compiuta informazione ai passeggeri in ordine ai loro diritti.

La Carta dei Servizi definirà gli standard di qualità e quantità dei servizi erogati.

Le associazioni firmatarie sono: Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Movimento Consumatori.

Ad avviso delle associazioni l'accordo di oggi rappresenta un passo rilevante per il settore aereo italiano; Alitalia è il primo vettore a sottoscrivere un accordo di questa natura nel segno della tutela e del rispetto dei diritti dei consumatori.

Alitalia ritiene che si tratti di un accordo di grande importanza sia come stimolo al continuo miglioramento della qualità dei servizi, sia come strumento per essere più vicini ai propri clienti.

#### Per informazioni alla stampa:

Paolo Di Prima

Alitalia - Responsabile Relazioni con i Media

Tel. 06-65630817 - Cell. 335-8103531

Email. [diprima.paolo@alitalia.it](mailto:diprima.paolo@alitalia.it) – [ufficio.stampa@alitalia.it](mailto:ufficio.stampa@alitalia.it)