

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. 257/93/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.

10/05

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Vertical handwritten notes]*

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;
- predispone 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.

*[Area containing multiple handwritten signatures and initials in various colors (black, blue, purple).]*

*[Vertical handwritten signature: Franco Biondi]*

*[Vertical handwritten signature: fap]*

