



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Centro Europeo Consumatori
Europäisches Verbraucherzentrum
European Consumer Centre



Bolzano, 24/11/2011

COMUNICATO STAMPA

Conciliazione paritetica Alitalia - il Centro Europeo Consumatori di Bolzano offre un ulteriore strumento di tutela a garanzia dei diritti dei passeggeri aerei

Il rapporto presentato poche settimane fa dalla Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) lo indica chiaramente: i diritti dei passeggeri aerei sono sempre più importanti per chi si occupa di tutela del consumatore. Il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia – ufficio di Bolzano, può ora contare su un'ulteriore strumento per tutelare i diritti di chi viaggia in aereo.

Nel 2009 sono stati 751 milioni i consumatori che hanno volato e nel 2010 la Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) ha ricevuto 12.622 segnalazioni di violazioni dei diritti dei passeggeri aerei. Grazie al lavoro di intermediazione tra consumatore e compagnia aerea svolto dai Centri Europei Consumatori, il 31% dei casi gestiti si è concluso con una soluzione amichevole, con un valore medio degli importi recuperati pari a 509 Euro.

I consumatori altoatesini e quelli degli altri Paesi dell'UE, della Norvegia e dell'Islanda che hanno subito un disservizio con la compagnia aerea Alitalia, hanno ora a disposizione un'ulteriore strumento a tutela dei loro diritti. Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) che organizza il Centro Europeo Consumatori Italia – ufficio di Bolzano (CEC) e che rientra tra le associazioni nazionali dei consumatori, ha sottoscritto con Alitalia un verbale di intesa che prevede l'istituzione di una conciliazione paritetica.

La conciliazione paritetica è uno strumento atto a risolvere in via amichevole le controversie che possono insorgere tra consumatori ed aziende. Nel corso di una procedura regolamentata, due conciliatori garantiscono un dialogo equilibrato e rispettoso dei reciproci interessi rappresentati dalle parti in vista di una possibile soluzione stragiudiziale della lite.

La conciliazione Alitalia è un cosiddetto meccanismo ODR (On-line Dispute Resolution): vale a dire, uno strumento di soluzione alternativo della controversia, accessibile on-line e senza che i consumatori si debbano muovere da casa propria per cercare di risolvere il problema legato al loro bagaglio smarrito o al volo cancellato. E la possibilità di non obbligare i consumatori a spostarsi per far valere i loro diritti è un aspetto fondamentale per il CEC di Bolzano, in quanto il 30% dei reclami gestiti annualmente riguarda proprio consumatori che hanno avuto un problema in materia di viaggi & vacanze.

La conciliazione paritetica di Alitalia è gratuita e può essere attivata in relazione a disservizi per i quali sia già stato presentato un reclamo senza che sia stato possibile ottenere una risposta nel termine di 60 giorni dalla data di presentazione ovvero che la risposta ottenuta si sia rivelata non soddisfacente.

Per ulteriori informazioni sull'argomento il Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano è a Vostra disposizione al numero telefonico 0471/980939 da lunedì a venerdì dalle 8 alle 16 oppure inviando una e-mail a info@euroconsumatori.org.

I-00173 Roma via Francesco Gentile 135
Tel. (+39) 06- 44238090 - Fax (+39)06- 45550558
info@ecc-netitalia.it – www.ecc-netitalia.it

I-39100 Bolzano via Brennero 3 - I-39100 Bozen Brennerstr. 3
Tel: (+39)0471-980939 - Fax: (+39)0471-980239
info@euroconsumatori.org - www.euroconsumatori.org

Membro della rete ECC-Net, il Centro Europeo Consumatori è promosso dalla Commissione Europea, dal Ministero dello Sviluppo Economico con il supporto della Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige ed è gestito dal Centro Tutela Consumatori ed Utenti Alto Adige e dall'Associazione Consumatori ADICONSUM.

Gefördert durch das Land Südtirol, die Autonome Region Trentino-Südtirol, das Ministerium für die Wirtschaftliche Entwicklung und die Europäische Kommission, Trägerorganisationen Verbraucherzentrale Südtirol und ADICONSUM, Mitglied im Netz der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).