

Trento, 1° dicembre 2011

COMUNICATO STAMPA

**Conciliazione paritetica Alitalia – lo Sportello Europeo dei Consumatori (SEC) di Trento offre un ulteriore strumento di tutela a garanzia dei diritti dei passeggeri aerei**

I consumatori che abbiano subito un disservizio con la compagnia aerea Alitalia hanno a disposizione un nuovo ulteriore strumento a tutela dei loro diritti. È infatti stata istituita la conciliazione paritetica. Presso il SEC i consumatori trentini possono ricevere tutta l'assistenza occorrente per avvalersi di questa procedura.

La conciliazione paritetica è uno strumento per 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 delle 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 alternativo di risoluzione della controversia, accessibile on-line e senza che i consumatori si debbano muovere da casa propria.

La conciliazione paritetica di Alitalia è gratuita e può essere attivata in relazione a disservizi per i quali sia già stato presentato un reclamo a cui non sia stata data risposta nel termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo stesso, ovvero qualora la risposta ottenuta non sia stata soddisfacente.

Per ulteriori informazioni sulla conciliazione paritetica Alitalia potete contattare lo Sportello Europeo dei Consumatori al numero telefonico 0461 262993 oppure potete inviare una e-mail a [sec@euroconsumatori.org](mailto:sec@euroconsumatori.org).