

PROTOCOLLO D'INTESA

Tra

Società per Azioni Esercizi Aeroportuali - S.E.A. con sede in 20090 Segrate (MI) - Aeroporto di Linate, in persona del Presidente e legale rappresentante Avv. Giuseppe Bonomi, munito degli occorrenti poteri, di seguito "SEA"

e

le Associazioni dei Consumatori, appartenenti al Comitato Regionale per la tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti, (CRCU) e più specificatamente di seguito riportate: Acu, Adiconsum, Adoc Adusbef, Altroconsumo, AssoUtenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Coniacut, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Movimento Consumatori, Unione Consumatori di seguito "le Associazioni", tutte rappresentate dai firmatari del presente protocollo che dichiarano essere muniti degli opportuni poteri.

Premesso che

il rapporto tra le Associazioni e SEA nasce da un comune interesse verso la cultura della "buona" qualità dei servizi;

in tal senso si conviene che tra SEA e le Associazioni si apra un tavolo stabile di dialogo su temi inerenti i servizi erogati dalle società del gruppo SEA;

i temi da affrontare al suddetto tavolo saranno individuati di comune accordo dalle parti. Le riunioni del tavolo avranno, per i primi tre anni, cadenza semestrale;

le parti inoltre ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento dell'attuale rapporto tra SEA e consumatori ed al perseguimento della soddisfazione dell'utente aeroportuale.

Tutto ciò premesso si conviene e si stipula quanto segue:

1. Le parti intendono definire procedure sostanziali di definizione delle controversie che dovessero insorgere fra SEA e uno o più "utenti aeroportuali", come meglio di seguito definiti.

[Handwritten signatures and initials in various colors (black, blue, red) are present at the bottom of the page, including names like 'Sevele Almi' and 'M. B. Lino'.]

LB.



2. Sono definiti "utenti aeroportuali" tutti coloro, persone fisiche, che per ragioni di viaggio, ovvero accompagnamento di viaggiatori si trovino a fruire di infrastrutture/servizi gestiti/forniti da SEA o dalla sua controllata SEA Handling.
3. Le parti convengono che i settori coinvolti in questo accordo siano tutti i servizi forniti dal gruppo SEA agli "utenti aeroportuali" come sopra individuati. (ovvero: *elenco servizi*)
4. il presente protocollo prevede la predisposizione di attività formative dei conciliatori sulla base di programmi da concordare considerando le specificità dei ruoli ricoperti; a tale proposito i docenti saranno individuati di comune accordo tra SEA e le Associazioni.
5. Le attività formative, di informazione, di conciliazione e di monitoraggio del contenzioso verranno finanziate secondo modalità che verranno in un secondo tempo individuate di comune accordo tra le parti, in funzione delle singole attività.
6. SEA mette a disposizione le proprie infrastrutture aeroportuali come sedi dello svolgimento delle attività di conciliazione.
7. SEA provvederà ad inserire nella propria Carta dei Servizi la segnalazione dell'esistenza di una procedura di conciliazione con gli utenti unitamente alle opportune indicazioni per attivarla

Il presente protocollo di intesa verrà trasmesso alle competenti Direzioni Aeroportuali di ENAC per opportuna conoscenza e sarà sottoposto a verifica annuale a partire dalla data della sua sottoscrizione.

Milano, 10 marzo 2008

Acu

Adiconsum

Adoc

Adusbef

Altroconsumo

Handwritten signatures of the representatives of the consumer associations listed on the left, including Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, and Altroconsumo.

Assoutenti

[Handwritten signature]

Cittadinanzattiva

[Handwritten signature]

Codacons

[Handwritten signature]

Codici

[Handwritten signature]

Confconsumatori

[Handwritten signature]

Coniacut

[Handwritten signature]

Federconsumatori

[Handwritten signature]

La Casa del Consumatore

[Handwritten signature]

Lega Consumatori

[Handwritten signature]

Movimento Difesa del Cittadino

[Handwritten signature]

Movimento Consumatori

[Handwritten signature]

Unione Nazionale Consumatori
Comitato Regionale Lombardo

[Handwritten signature]

Società p.A. Esercizi Aeroportuali - S.E.A.

[Handwritten signature]