

VareseNews

Ryanair e Codacons s'incontrano con il "mediatore dell'aviazione"

Pubblicato: Mercoledì 28 Agosto 2019



Ryanair ha annunciato oggi (mercoledì 28 agosto), una nuova partnership con la più importante associazione di consumatori italiana, Codacons, che vedrà la compagnia aerea firmare una Alternative Dispute Resolution (ADR) per i reclami dei clienti italiani previsti dal Regolamento UE-261.

Ryanair e Codacons collaboreranno inoltre sui feedback dei consumatori per ottenere il riconoscimento OK Codacons.

A partire dal **2 settembre, Codacons coordinerà e supervisionerà l'implementazione della piattaforma ADR** e gestirà i consulenti che lavorano ai procedimenti di mediazione basati sui reclami EU261 (fino a 5.000 reclami EU261 per il primo anno dell'accordo).

L'Italia è il quinto mercato dopo Francia, Germania, Polonia e Regno Unito, dove le soluzioni ADR sono state implementate con successo. Ciò fornisce ai clienti un meccanismo indipendente per la risoluzione e ulteriore certezza che i loro reclami vengano gestiti secondo i più alti standard professionali.

Ryanair e Codacons collaboreranno inoltre all'analisi del feedback e del sentimento dei consumatori attraverso sondaggi e una valutazione rigorosa delle policy. Ryanair esibirà con orgoglio il riconoscimento OK Codacons in Italia per dimostrare che è la compagnia aerea di cui i consumatori italiani possono fidarsi in termini di valore e affidabilità.

L'Enac in diverse occasioni si è dichiarata favorevole a soluzioni conciliative delle controversie. Il **Codacons ha apprezzato gli interventi dell'Enac**, l'Organismo responsabile in Italia della corretta applicazione del Regolamento comunitario n. 261/2004 in caso di disservizi nel trasporto aereo, sui reclami presentati dai consumatori e le soluzioni offerte in situazioni delicate e complesse.

L'Associazione, dunque, considera positivamente l'apprezzamento e l'alta supervisione da parte dell'Autorità nei confronti dell'iniziativa – che si affianca al ruolo istituzionale svolto da quest'ultima, competente per la gestione dei reclami in seconda istanza.

«**L'Enac accoglie favorevolmente la partnership tra Ryanair e Codacons** che dovrà contribuire anche a ridurre i tempi delle controversie, dando la certezza ai passeggeri di veder riconosciuti, in maniera più rapida, da parte dei vettori, i propri diritti nei casi in cui abbiano subito dei disagi. L'ENAC, secondo il proprio mandato istituzionale, continuerà a vigilare sulla corretta applicazione dei Regolamenti comunitari a tutela degli utenti, intervenendo in termini sanzionatori e in seconda battuta sulle compagnie che non li abbiano rispettati. In un periodo storico di forte aumento dei passeggeri e del numero dei movimenti, infatti, lo sviluppo deve essere sempre di più coniugato, oltre che con la sicurezza, anche con una tutela incisiva dei diritti del passeggero, fulcro del sistema, e con la qualità dei servizi offerti dalle compagnie aeree e dagli aeroporti» dice il presidente di ENAC **Nicola Zaccheo**.

«Ryanair è lieta di annunciare questa partnership con Codacons, che inizierà il 2 settembre, e nominerà un mediatore italiano per i reclami dei clienti italiani previsti dal Regolamento UE- 261. Questa partnership e l'impegno per l'ottenimento del riconoscimento "OK Codacons" riflettono sia l'approccio avanzato di Ryanair al servizio clienti sia la nostra fiducia in Codacons. Le nostre procedure di richieste e complaints dei clienti sono facilmente accessibili attraverso una varietà di mezzi, compresa la più recente tecnologia digitale, e i nostri processi sono rapidi, accurati e soggetti alle promesse di servizio pubblicate» aggiunge Chief Marketing Officer di Ryanair Kenny Jacobs.

Chiude il presidente di Codacons **Carlo Rienzi** ha dichiarato: «Da oggi i clienti di Ryanair hanno un ulteriore importante supporto. Questo accordo tra Codacons e Ryanair consentirà ai clienti di far esaminare i loro reclami dalla più importante associazione italiana di consumatori.

Ryanair, leader del trasporto passeggeri in Italia con oltre 41 milioni di clienti p.a., si impegna ulteriormente nei confronti dei suoi clienti italiani aggiungendo un'importante garanzia ai suoi contratti. Non vediamo l'ora di iniziare ufficialmente questa partnership con Ryanair nei prossimi giorni così da garantire un altro strumento di tutela, indipendente e terzo, agli utenti del nostro Paese».

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it