

DEDICATO AI NOSTRI CLIENTI.

Alitalia si trova al centro di una serie di episodi che con modalità e connotazioni diverse hanno in comune un medesimo risultato: il disagio del cliente e il crescente deterioramento dell'immagine della Compagnia.

Ecco perché, ci pare doveroso porgere anzitutto le nostre scuse a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, sono stati costretti a subire gli effetti di una situazione cui sono estranei.

Ci sembra altrettanto importante spiegare loro le ragioni di quanto avviene.

Alitalia ha avviato un piano di risanamento la cui attuazione è vitale per l'acquisizione di livelli di efficienza e competitività che sono ormai patrimonio acquisito per i nostri concorrenti.

Più in generale, dobbiamo acquisire un orientamento alla qualità del servizio, l'assenza del quale condannerebbe Alitalia ad un ruolo definitivamente marginale, a dispetto dei risultati conseguiti.

Si tratta di rispondere alle esigenze di clienti che sono sempre più orientati a valutare l'aereo non più solo in termini di velocità, ma di competitività globale con gli altri mezzi di trasporto. Siamo impegnati in un percorso certamente difficile che, tuttavia, già altri hanno lasciato alle proprie spalle e il cui superamento, con realismo e buon senso, può essere un traguardo vicino.

**Stiamo riducendo i costi, generando disponibilità finanziaria,
da investire nel
rilancio della qualità del servizio, nel rinnovo della flotta,
nello sviluppo della rete di collegamenti,
nella riconfigurazione degli aeromobili**

Perché dobbiamo rispondere alle esigenze del cliente, alle vostre esigenze.
Perché voliamo con voi ma, soprattutto, per voi.

Perché una Compagnia capace di riaffermare il proprio ruolo sul mercato, soddisfacendo i propri clienti, è un risultato per tutti. Una Compagnia che sopravviva stentatamente è una sconfitta per ciascuno.

Alitalia ringrazia tutti i clienti.
È la loro fiducia, la ragione del nostro impegno.
È la nostra capacità di meritare quella fiducia, il nostro futuro.

Alitalia