



## COMUNICADO DE PRENSA

**ITA anuncia los próximos pasos hacia el inicio de sus operaciones:**

- **Continúa la implementación del Plan para el inicio de sus operaciones el 15 de Octubre.**
- **El Consejo de Administración de ITA, reunido el 24 de Agosto, aprobó una oferta vinculante para ser presentado a la Administración Extraordinaria de Alitalia para la compra de los activos necesarios para gestionar el sector de “Aviación”, un prerequisite indispensable para el desarrollo de las actividades del ITA.**
- **Inicio de venta de boletos para sus vuelos desde el 26 de Agosto.**
- **A través de una licitación entre varios operadores, Covisian fue seleccionada como la operadora del nuevo Centro de Atención al Cliente ITA que operará usando la nube tecnologías en colaboración con socios como Salesforce y Amazon Web. El servicio se prestará desde Italia.**
- **El sitio web para la recopilación de aplicaciones de personas interesadas en trabajar en ITA (en Italia) estará operativo a partir del 26 de Agosto.**
- **Una reunión con los sindicatos ha sido convocada el 25 de Agosto para comenzar negociaciones sobre el nuevo contrato de trabajo.**
- **Será condición indispensable presentar el Green Pass sanitario tanto para empleados como clientes, para el ingreso a las oficinas de la aerolínea, así como también para el embarque y a bordo de las aeronaves.**
- **Continúan los contactos con los principales fabricantes de aeronaves para identificar, a finales de septiembre, el proveedor estratégico que posibilite a la aerolínea para operar una flota de aviones homogénea en línea con las mejores prácticas de competidores internacionales y con el objetivo de maximizar sinergias operativas.**
- **Se encuentra en marcha un nuevo programa de fidelización a la vanguardia de la calidad de los servicios que será ofrecido a los clientes y se podría potencialmente integrar con los de otros partners de la industria.**

Roma, 24 de Agosto de 2021 – A partir del 26 de Agosto, ITA iniciará la venta de vuelos que operarán desde el 15 de Octubre.

El inicio de las ventas sigue a la consecución de las certificaciones (Operador aéreo Certificado y Licencia de Operación) que ITA obtuvo de ENAC (Autoridad de Aviación Italiana) el 18 de Agosto de 2021.

El Consejo de Administración de ITA, presidido por el presidente Alfredo Altavilla, se ha reunido y aprobado la transformación de la oferta sin licitación previamente enviada el 16 de Agosto pasado a la Administración extraordinaria de Alitalia en una oferta sujeta a licitación que incluye 52 aviones, un número de slots, así como contratos y activos complementarios del sector aviación para iniciar operaciones el 15 de Octubre.

### VENTA DE TICKETS

Los billetes estarán a la venta desde el 26 de Agosto en el sitio web [www.italpa.com](http://www.italpa.com), a través de las agencias de viajes y en las ventanillas de algunos aeropuertos



## COMUNICADO DE PRENSA

El sitio web ofrecerá inicialmente un servicio de lanzamiento, creado para permitir a los clientes comprar sus billetes de acuerdo con lo establecido entre la Comisión Europea y el gobierno italiano. Paralelamente ITA ya ha planeado la creación, una vez iniciadas las operaciones, de un sitio web totalmente nuevo, basado en las más innovadoras tecnologías, que proporcionarán a los clientes una experiencia renovada.

Confirmando su atención en los destinos donde operan servicios aéreos denominados PSO (Public Service Obligation – Obligación de Servicio Público), ITA mantendrá su interés en este tema y está disponible para evaluar la participación en las licitaciones públicas que deban convocar las Autoridades competentes para la adjudicación estas rutas.

### CUSTOMER CENTER -ATENCIÓN AL CLIENTE

ITA ha seleccionado a la empresa Covisian como el proveedor del servicio al cliente, luego de un proceso de selección que finalizó recientemente.

ITA considera el área de Atención al Cliente como un elemento fundamental en la relación con el cliente para la que es importante asegurar la máxima eficiencia y sostenibilidad.

Por esta razón, al seleccionar el proveedor, se consideró la necesidad de brindar este servicio desde Italia y de contar con una flexibilidad en la gestión atención telefónica en esta fase inicial de transición y hasta el pleno funcionamiento de la empresa, ofreciendo soluciones digitales e innovadoras.

Mientras se espera a que el licitador adjudicado inicie el servicio, durante un breve período intermedio, esta actividad será realizada en nombre de ITA por el personal de Alitalia bajo Administración Extraordinaria.

ITA proporcionará una plataforma virtual para respaldar las operaciones del Contact Center que utilizarán nuevas tecnologías como la Plataforma de Salesforce para la gestión de relaciones con los clientes y Amazon Web, Infraestructura de servicios para actividades telefónicas, que también permite el uso de inteligencia artificial para mejorar los tiempos de respuesta y la calidad en la resolución casos de clientes. El proyecto, uno de los más innovadores en el campo de la digitalización de la gestión de clientes, avanzará de forma progresiva, enriqueciendo y evolucionando aún más las funciones del ITA y se encuentra en línea con el objetivo estratégico de la aerolínea de brindar al cliente una experiencia de calidad y satisfacer rápidamente las necesidades del cliente durante el servicio antes de la salida del vuelo.

### PERSONAL

A partir del 26 de Agosto, ITA lanzará una campaña para recopilación de aplicaciones para profesionales que se incluirán posteriormente en las operaciones de vuelo y tierra (en Italia). En consonancia con los valores y la estrategia de la aerolínea, que se centra decididamente en la digitalización de los procesos de negocio para desarrollar un sistema flexible y organización ajustada, el proceso de recopilación de solicitudes se llevará a cabo en el sitio web: <https://cving.com/ita-jobs> con la ayuda de plataformas digitales innovadoras.

ITA ha convocado a los sindicatos el 25 de Agosto con el objetivo de iniciar la negociación de nuevas condiciones laborales acordes con las prácticas del mercado.

Además, ITA está adoptando una política en la que se requerirá que todos los empleados obtengan el Green Pass, en línea con los procedimientos anti-Covid y para salvaguardar la salud de empleados y clientes.



## COMUNICADO DE PRENSA

### FLOTA Y PROGRAMA DE VIAJERO FRECUENTE

ITA reitera su decisión de homogeneizar su flota a lo largo de su Plan de Negocio y, para ello, iniciar el proceso de renovación de la flota lo antes posible, sustituyéndolo por una nueva generación de sistemas más eficientes y aeronaves respetuosas con el medio ambiente. La decisión sobre la composición de la futura flota de ITA se tomará y comunicará en Septiembre.

La aerolínea también ha completado el diseño de un nuevo e innovador programa de fidelización, totalmente enfocado en las necesidades del cliente de flexibilidad y accesibilidad a los vuelos, y espera iniciar el procedimiento de elección del proveedor de tecnología para la gestión del programa en breve.

El presidente de ITA, Alfredo Altavilla, dijo: "Una condición indispensable y nuestra prioridad es completar la negociación con Alitalia bajo Administración Extraordinaria para la venta del sector Aviación lo antes posible.

Tenemos confianza en una interacción constructiva con los sindicatos con el fin de proporcionar a ITA un nuevo contrato de trabajo innovador capaz de asegurar la competitividad estructural de la aerolínea con la competencia".

El director ejecutivo y director general de ITA, Fabio Lazzerini, dijo: "En los últimos días, con las certificaciones obtenidas de ENAC, hemos alcanzado un importante hito en la historia de ITA. Ahora nos estamos preparando para lograr otro fundamental resultado: el inicio de las ventas. Estos resultados han sido posibles gracias a las mujeres y hombres de la aerolínea que han trabajado duro en las últimas semanas. Ahora debemos lograr

metas nuevas y complejas en vista del lanzamiento de operaciones el 15 de Octubre y se deben completar numerosos proyectos para crear un sistema eficiente, sostenible, una aerolínea digital, capaz de afrontar los retos del futuro con flexibilidad y en total discontinuidad con el pasado".