PS11843 - BLUE PANORAMA/CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID
Provvedimento n. 28374

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 ottobre 2020;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11843, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *a)* e *b*), 22, 23, comma 1, lettera *e*), 24 e 25 del Codice del Consumo, poste in essere da Blue Panorama Airlines;

VISTA la memoria pervenuta da Blue Panorama Airlines, il 30 settembre 2020;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Blue Panorama Airlines (di seguito anche "Blue Panorama" o il "Vettore" o la "Società") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva, fra l'altro, nei servizi *low cost* di trasporto aereo, su rotte nazionali ed internazionali.

2. Altroconsumo, in qualità di associazione indipendente di consumatori segnalante.

II. IL FATTO

3. Sulla base degli elementi acquisiti ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo – emersi da diverse segnalazioni pervenute da consumatori, nonché da rilevazioni effettuate d'ufficio – è stato avviato, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, il procedimento istruttorio PS11843 al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *a)* e *b*), 22, 23, comma 1, lettera *e*), 24 e 25 del Codice del Consumo.
4. In particolare, dalle segnalazioni emerge che la citata compagnia aerea, dopo l'emanazione del D.L. del 16 maggio 2020, n. 33 - che ha nuovamente consentito dal 3 giugno 2020 gli spostamenti delle persone all'interno del territorio nazionale e verso numerose destinazioni estere - avrebbe posto in vendita alcuni voli effettuabili a partire dal 3 giugno 2020, acquisendo regolarmente dai consumatori le prenotazioni e il relativo corrispettivo. Tuttavia, il vettore avrebbe in seguito cancellato unilateralmente alcuni voli, programmati dopo il 3 giugno 2020, onerando il consumatore ad attivarsi per ottenere un ristoro, rendendo difficoltoso il contatto con i propri servizi di assistenza alla clientela e ostacolando l'esercizio dei diritti dei consumatori al riconoscimento delle dovute misure di rimborso, riprotezione e compensative. In particolare, il Vettore si limitava ad emettere un *voucher*, previsto dalla disciplina emergenziale, in luogo del rimborso in denaro dovuto in tale caso ai sensi del Regolamento CE n. 261/2004.
5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, il professionista è stato, tra altro, invitato, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti al fine di valutare i presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo.

III. MEMORIA DELLA PARTE

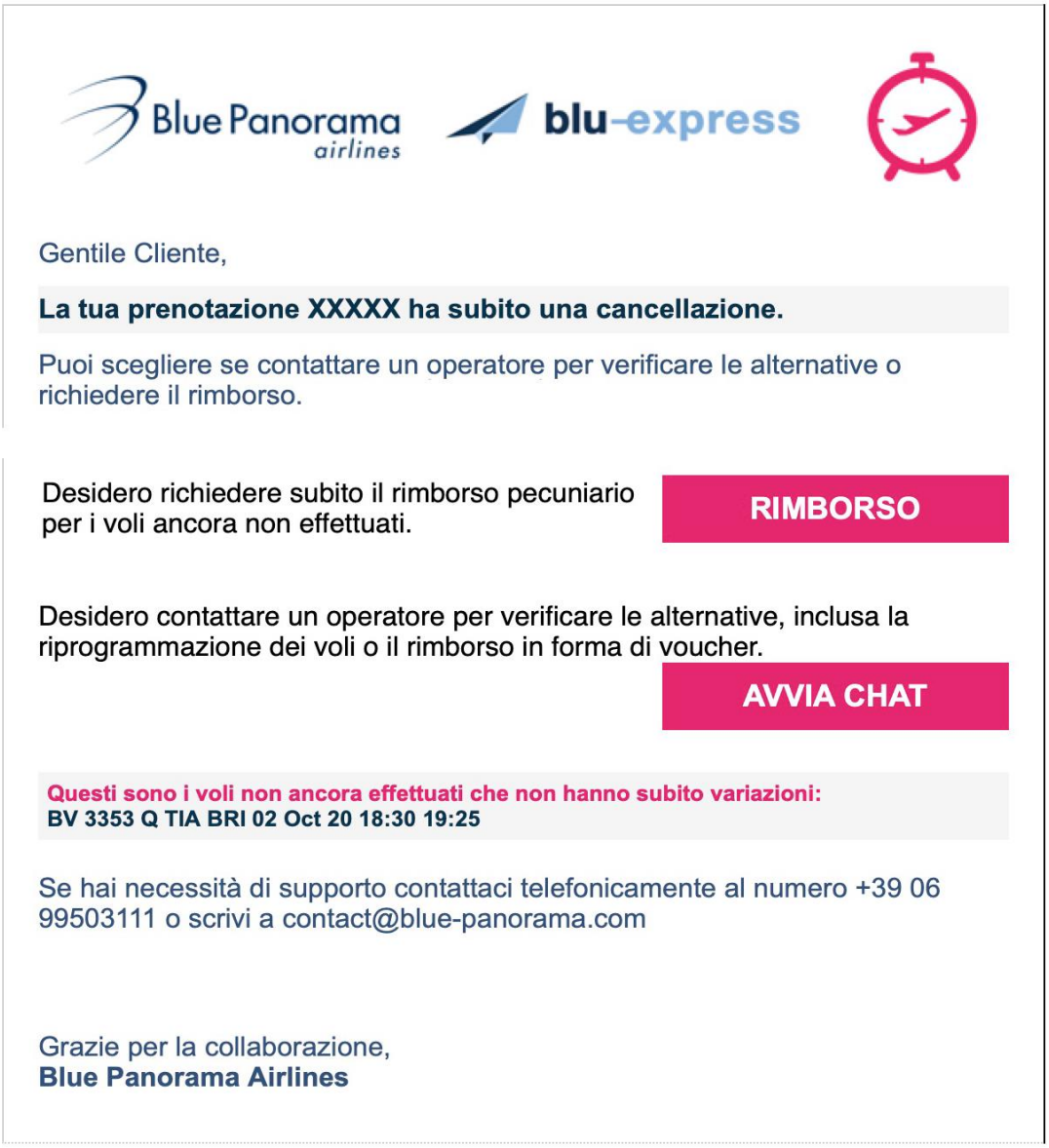
6. In data 30 settembre 2020, Blue Panorama ha prodotto una memoria difensiva nella quale, in primo luogo, ha premesso di aver provveduto all'erogazione del rimborso per la quasi totalità delle circa 40 segnalazioni sulla base delle quali è stato deliberato l'avvio del procedimento, chiarendo che, per quanto riguarda i restanti casi, il procedimento di rimborso sarebbe in fase di completamento.
7. Con specifico riferimento al procedimento cautelare, il Vettore, dopo aver richiamato il contesto di eccezionalità causato dall'epidemia da Covid-19 e le conseguenti estreme difficoltà, anche di natura gestionale, in cui si trova attualmente l'intero comparto del trasporto aereo, ha illustrato le misure già adottate e quelle in fase di implementazione al fine di rimuovere il *periculum in mora* contestato nella comunicazione di avvio del procedimento cautelare.
8. Blue Panorama ha in proposito rappresentato di aver già previsto, per tutti i casi di cancellazione del volo, il rimborso pecuniario dell'intero costo del biglietto ed ha precisato che l'opzione alternativa al rimborso monetario,

consistente nella riprotezione o nella riprogrammazione del volo, è subordinata ad una scelta discrezionale del passeggero. Infine, l'emissione del *voucher*, quale modalità di rimborso, è applicata solamente su richiesta del passeggero in accordo con il Vettore.

9. Inoltre, Blue Panorama ha rappresentato di aver avviato alcune operazioni di implementazione dei processi interattivi, attualmente in stato di finalizzazione, attraverso le quali sarà assicurata la massima efficienza delle procedure di rimborso e verrà fornita una migliore assistenza al passeggero[1].

10. In particolare, il Vettore ha previsto che, per ogni futura cancellazione del volo, verrà inviata al passeggero una comunicazione recante l'indicazione di ogni opzione disponibile, conformemente a quanto previsto dal Regolamento n. 261/2004. Tale comunicazione riporterà un *link* ipertestuale attraverso il quale il passeggero potrà avviare la procedura per il rimborso automatico del biglietto aereo, che si concluderà nel termine di sette giorni, conformemente alle tempistiche prescritte dal Regolamento n. 261/2004, senza che siano necessari ulteriori adempimenti da parte del passeggero. In alternativa, attraverso un diverso *link* contenuto nella medesima comunicazione, il passeggero potrà essere messo in contatto con la "Chat" del Servizio Clienti, attraverso la quale potrà formulare una richiesta di riprogrammazione del volo o di rimborso tramite *voucher*. Alternativamente al canale via "*Chat*", il passeggero avrà a disposizione anche un numero telefonico gratuito e l'indirizzo *e-mail* dell'Assistenza Clienti.

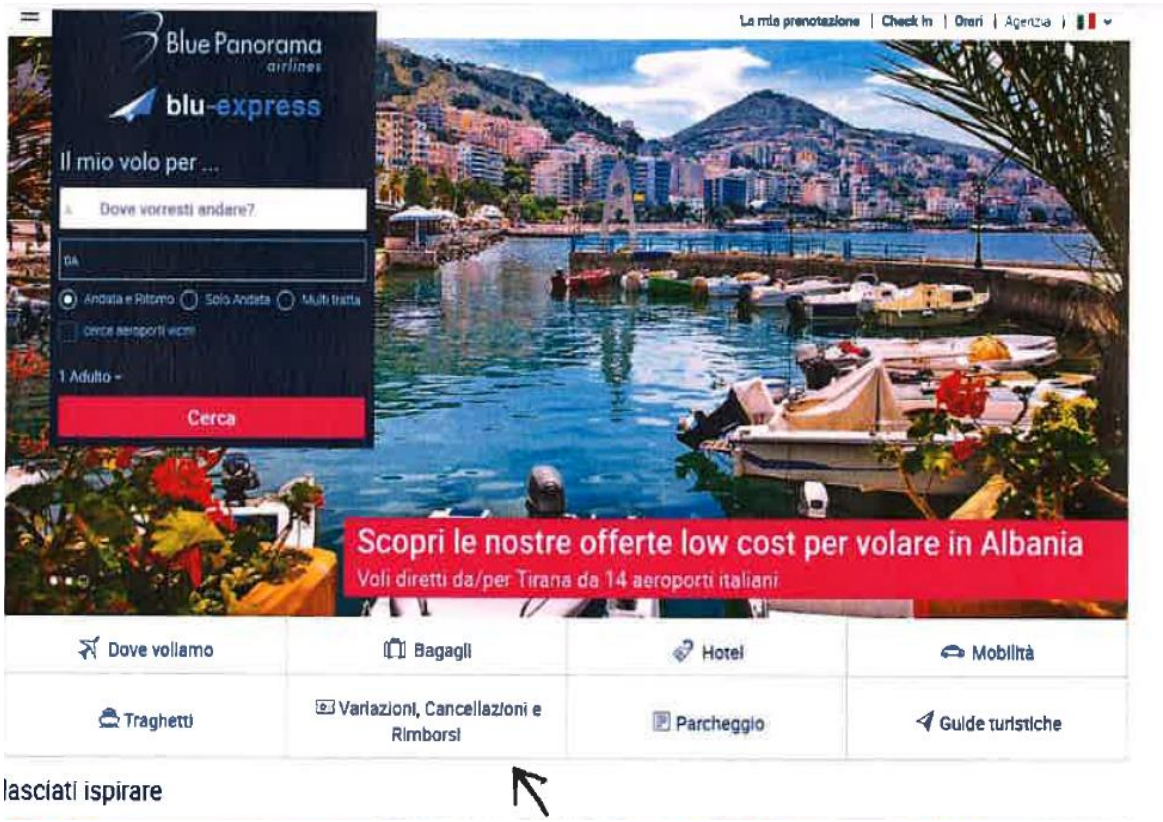
11. Blue Panorama, in allegato alla memoria formulata in data 30 settembre 2020, ha fornito un esempio di lettera di comunicazione che verrà inviata al passeggero titolare di un biglietto aereo relativo ad un volo annullato. Tale nuova formulazione della comunicazione di cancellazione del volo è operativa dal 29 settembre 2020[2].



[1] *[Blue Panorama si è riservato di fornire ulteriori evidenze circa l'implementazione delle modifiche apportate ai processi interattivi.]*

[2] *[Cfr. nota integrativa inviata dal professionista in data 7 ottobre 2020.]*

Infine, il Vettore ha fatto presente di aver inserito sul proprio sito *internet* un nuovo specifico *banner* denominato "VARIAZIONI, CANCELLAZIONI E RIMBORSI" e di aver modificato i canali di assistenza alla clientela tramite una *chat* con la quale accedere al servizio clienti.



12. Questo nuovo banner e la *chat* di assistenza alla clientela sono operativi *online* dal 5 ottobre 2020[3].

IV. VALUTAZIONI

13. A seguito di quanto rappresentato da Blue Panorama nella propria memoria sopra richiamata, appaiono essere venuti meno i presupposti per l'adozione della misura cautelare.
14. In particolare, le modifiche apportate al sito *internet* della società e la nuova modalità di comunicazione adottata dal Vettore in caso di cancellazione dei voli mettono i consumatori in condizione di poter richiedere il rimborso del biglietto, di inoltrare autonomamente e in maniera automatica la relativa richiesta di rimborso del biglietto e, quindi, di ricevere in tempi congrui quanto pagato, in conformità con le previsioni di cui al Regolamento n. 261/2004.
15. In questo modo viene superata la difficoltà segnalata da molti consumatori, rappresentata dalla possibilità di ricevere in caso di cancellazione soltanto un *voucher*, come è previsto dalla disciplina emergenziale.
16. Anche la previsione di una procedura automatica e di tempi certi di rimborso appare idonea ad assicurare ai consumatori il pieno esercizio del loro diritto al rimborso del biglietto.
17. Inoltre, l'indicazione di tre diversi sistemi di comunicazione con l'Assistenza Clienti - (i) la "*Chat*" del Servizio Clienti, (ii) un numero telefonico gratuito e (iii) un indirizzo *e-mail* - oltre che la contemporanea creazione di una apposita sezione "VARIAZIONI, CANCELLAZIONI E RIMBORSI" sul sito *internet* aziendale, appaiono altresì atte a prestare l'assistenza prevista per tale specifica categoria di richieste di assistenza della clientela, senza quindi dover rivolgersi al numero a tariffazione maggiorata.

RITENUTO, pertanto, che allo stato emergono elementi tali da escludere la sussistenza del requisito della particolare urgenza;

DELIBERA

di non adottare la misura cautelare di cui agli articoli 27, comma 3, del Codice del Consumo e 8, comma 1, del Regolamento.

---

[3] *[Cfr. nota integrativa inviata dal professionista in data 7 ottobre 2020.]*

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

per IL PRESIDENTE
il Componente anziano
Gabriella Muscolo