

PS11830 – EASYJET/CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID

Provvedimento n. 28373

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 del 24 settembre 2020 di avvio del procedimento PS11830, 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 easyJet Airline Company Limited;

VISTE le memorie difensive depositate da easyJet Airline Company Limited con protocollo del 6, 8, 9, 13, 16 e 20 ottobre 2020;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. EasyJet Airline Company Limited (di seguito anche "easyJet" o la "Società" o il "Professionista") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società è attiva, tra l'altro, nei servizi aerei di linea su rotte nazionali ed internazionali.
2. Altroconsumo e UDICON, in qualità di associazione di consumatori.

II. IL FATTO

3. Sulla base degli elementi acquisiti ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo – emergenti da diverse segnalazioni pervenute da privati consumatori e rilevazioni d'ufficio – il 24 settembre 2020, 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 PS11830, 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 sintesi, 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.

Il professionista avrebbe in seguito cancellato unilateralmente alcuni voli programmati dopo il 3 giugno 2020, motivando sulla scorta dell'emergenza Covid e 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 professionista si limitava all'emissione di 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, la Parte è stata, tra altro, invitata, 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. MEMORIE DELLA PARTE

6. Con memorie protocollate in data 6, 8, 9, 13, 16 e 20 ottobre 2020, prodotte da easyJet con riferimento al procedimento cautelare, la Società ha, in primo luogo, richiamato il contesto di eccezionalità causato dall'epidemia da Covid-19 e le conseguenti estreme difficoltà in cui si trova attualmente l'intero settore del trasporto aereo.

La Società ha rappresentato di aver subito, tra l'altro, una drastica riduzione delle prenotazioni e del *load factor*, con una forte incidenza finanziaria dovuta alla cancellazione di moltissimi voli ed al fatto di non avere effettuato nessun volo per 11 settimane, oltre a dover affrontare gravi difficoltà a livello gestionale, in particolare nel servizio *call centre*, in conseguenza delle misure restrittive adottate nell'occasione dai governi locali.

7. Inoltre, il Professionista ha fatto presente di avere sempre offerto ai passeggeri interessati dalle cancellazioni, ove applicabili, le tre opzioni (prenotare gratuitamente un altro volo in Europa; richiedere un *voucher*; richiedere un rimborso integrale del prezzo corrisposto), anche se, poiché nella propria organizzazione numerose richieste di

rimborso richiedono una procedura manuale, il servizio clienti non è riuscito a processare le richieste nelle normali tempistiche.

8. Con specifico riferimento al procedimento cautelare, di seguito si riportano le misure che con memoria (protocollata in data 6 ottobre 2020) la Società ha comunicato di aver già adottato e quelle che verranno implementate nei tempi tecnici necessari e puntualmente indicati per ciascuna misura, per assicurare a tutti i passeggeri interessati da cancellazioni la possibilità di scegliere tra un volo alternativo, un *voucher* e un rimborso in denaro, attraverso una procedura gratuita *online*, ovvero contattando telefonicamente il servizio clienti a tariffa locale:

a) evitare di menzionare nelle comunicazioni con i consumatori la situazione emergenziale da Covid-19 come motivo alla base della decisione di cancellare un volo, laddove tale cancellazione non dipenda da obiettive restrizioni imposte a livello nazionale o locale (misura **già adottata**);

b) aumentare la trasparenza e migliorare il modello e il testo delle *mail standard* inviate ai passeggeri e offrire loro la scelta tra: i) la prenotazione gratuita di un altro volo; ii) un *voucher*; iii) un integrale rimborso in denaro (attuazione prevista in **due settimane**);

Informazioni importanti sul tuo volo
Numero di prenotazione:
Gentile
siamo veramente dispiaciuti di comunicarti che il tuo volo easyJet è stato cancellato e desideriamo scusarci per il disagio arrecato.
Per favore leggi attentamente questa e-mail, contiene informazioni importanti su ciò che dovrai fare ora. Ci sono diverse opzioni a tua disposizione, tra cui lo spostamento gratuito* su un altro volo, perciò ti suggeriamo di prendere visione di tutte le opzioni disponibili. In questo momento complicato il nostro Customer Service sta ricevendo un elevato volume di chiamate, per cui il modo più semplice e rapido di gestire la tua prenotazione è accedere alla sezione Gestione Prenotazioni sul nostro sito o dalla app.
Cosa succede ora?
Per favore prendi visione delle tre opzioni a tua disposizione qui sotto: 1. Cambiare gratuitamente* il tuo volo con un altro volo easyJet. Puoi cambiare il tuo volo autonomamente alla sezione Gestione Prenotazioni sul nostro sito o via app. 2. Puoi richiedere un voucher per l'intero valore del tuo biglietto. Il voucher è valido per 12 mesi dalla data del rilascio e ti dà la flessibilità di prenotare un volo per qualsiasi destinazione quando desidererai tornare a volare. Puoi richiedere autonomamente il voucher alla sezione Gestione Prenotazioni . 3. Se le opzioni fin qui elencate non ti soddisfano e preferisci ricevere un rimborso, puoi fare richiesta autonomamente alla sezione Gestione Prenotazioni . Stiamo facendo del nostro meglio per elaborare le richieste di rimborso nel più breve tempo possibile. Una volta trasmessa la richiesta di rimborso, potrai controllare lo stato della richiesta qui.
Altre informazioni: Se hai acquistato altri servizi per il tuo viaggio, incluso un albergo, trasporto o noleggio auto, per favore contatta direttamente il fornitore per modificare o cancellare le prenotazioni. Per termini e condizioni complete visita easyJet.com .
Domande? Se hai altre domande clicca qui per contattarci.
Cordialmente, Customer Service easyJet
* sono esclusi i cambi di destinazione da/per Israele, Egitto, Giordania, Turchia, Marocco.
Perché ti stiamo contattando? Hai ricevuto questa e-mail perché hai prenotato un volo con noi e dobbiamo comunicarti informazioni importanti sul tuo volo.
Per i termini e le condizioni di easyJet e per visualizzare la nostra informativa sulla privacy, visita il sito.
easyJet Airline Company Limited, registrata in Inghilterra con numero di registrazione: 3034606 La filiale di easyJet Plc è registrata in Inghilterra con numero di registrazione: 3959649 Sede legale: Hangar 89, London Luton Airport, Luton, Bedfordshire LU2 9PF.
Non rispondere a questo messaggio e-mail perché è stato generato automaticamente. Puoi metterti in contatto con noi tramite il Servizio Clienti dal nostro sito.
Per essere certo di ricevere le nostre e-mail, aggiungi bookings@email.easyJet.com

c) attivare una linea telefonica con tariffa locale *standard*, disponibile per i passeggeri che devono contattare il servizio clienti per riscattare un *voucher* o chiedere un rimborso (attuazione prevista in **10 giorni**);

d) riattivare la "chat" presente sul sito italiano per consentire ai passeggeri di richiedere i rimborsi e riscattare i *voucher* attraverso di essa (misura **già adottata**), oltre a permettere di richiedere un rimborso gratuitamente *online* tramite la sezione "gestisci la mia prenotazione" e mediante il modulo di richiesta disponibile sul proprio sito *internet* (misura **già adottata**);

easyJet Info voli Hotel AutoTrasporti Business Prima di partire Gestione prenotazioni Check in Disconnetti Aiuto IT

Il volo EZY2157 è stato cancellato

Seleziona un nuovo volo, richiedi un voucher o invia una richiesta di rimborso

Ci dispiace che il tuo volo abbia subito delle modifiche e ci scusiamo per i disagi che questo ti ha causato.

Hai a disposizione le seguenti opzioni:

Flessi a un altro volo easyJet gratuitamente* fino a settembre 2020. Sono attualmente disponibili i voli fino a settembre 2020 per le nostre rotte più richieste, compresi gli orari di punta.

Ci rendiamo conto che potresti non essere ancora pronto a decidere il tuo prossimo viaggio easyJet. Ecco perché ti offriamo un buono volo per l'intero valore del tuo biglietto.

Ma non è tutto!

Stiamo offrendo ai viaggiatori easyJet la possibilità di migliorare il loro futuro viaggio con un 'extra di easyJet' a scelta. Per maggio, oltre 300.000 extra sono già stati scelti dai nostri clienti. Per darti il tempo di pianificare il tuo prossimo viaggio, il tuo buono e un 'extra di easyJet' saranno validi per un intero anno. Ciò significa che puoi riscattare per viaggiare fino almeno alla fine dell'estate 2021. Dopo aver richiesto il buono, potrai selezionare la tua preferenza dall'elenco sottostante.

Ti mettiamo a disposizione un extra quando scegli un voucher

- Buono volo easyJet da 5 euro** - 5 euro extra per passeggero, per volo. Quindi, per una famiglia di 4 persone in viaggio di ritorno, significa un extra di 40 euro da spendere su un volo futuro prenotato con easyJet.
- 5€ da spendere per qualunque cosa nel nostro delizioso menù di cibi e bevande a bordo.** Inizia la tua vacanza prima di atterrare con deliziosi cibi e bevande del Bistrot easyJet.
- Viaggio "Hands Free". GRATIS** - Approfitta di un'esperienza aeroportuale premium "Hands Free" sul tuo prossimo volo di ritorno easyJet.

*Per i termini e le condizioni del nostro voucher [clicca qui](#).

Se le opzioni di cui sopra non sono idonee e desideri un rimborso, ti invitiamo a completare il [nostro modulo di richiesta rimborso](#). Stiamo facendo del nostro meglio per elaborare le richieste di rimborso nel più breve tempo possibile. Una volta trasmessa la richiesta di rimborso, puoi controllare lo stato della tua richiesta [qui](#).

Se hai prenotato tramite un'agenzia viaggi o un altro intermediario devi metterti in contatto con loro per richiedere il tuo voucher.
Ricorda che ogni modifica effettuata su questa prenotazione sarà automaticamente applicata a tutti i passeggeri.

*Esclusi voli da/verso Israele, Egitto, Giordania, Turchia e Marocco. Per maggiori dettagli, consulta la pagina [Commissioni](#).

1. Londra Luton a Amsterdam

2. Amsterdam a Londra Luton

Non sono stati effettuati cambiamenti

1. Londra Luton a Amsterdam

EZY2157 Cancellato

Partenza 09:45 Sab 10 Ott

Arrivo 12:00

Non sono stati effettuati cambiamenti

2. Amsterdam a Londra Luton

EZY2160

Partenza 15:25 Ven 16 Ott

Arrivo 15:35

Non sono stati effettuati cambiamenti

- e)** tenere informato il passeggero circa lo stato del rimborso attraverso la pagina web "Traccia il mio rimborso" (misura **già adottata**);
- f)** potenziare il servizio clienti per i passeggeri italiani con un incremento di 22 operatori, ottenendo dal 1° settembre una velocità di risposta pari o inferiore ai 5 minuti (misura **già adottata**);
- g)** migliorare il modulo *online* per la richiesta di rimborso in denaro, accessibile tramite il *link* presente nella comunicazione di cancellazione che indirizza alla pagina "gestisci la mia prenotazione" nella quale il consumatore avrà la possibilità di procedere con la richiesta di rimborso cliccando su "Modulo online di richiesta rimborso" (attuazione prevista il **14 ottobre 2020**).

Assicurati che tutti i dettagli qui sotto siano accurati, in quanto non saremo in grado di elaborare richieste errate.

Una volta elaborata la richiesta di rimborso online, questa sarà applicata a tutti i voli della prenotazione, esclusi eventuali voli già effettuati.

Stiamo facendo del nostro meglio per elaborare le richieste di rimborso nel più breve tempo possibile. Una volta trasmessa la richiesta di rimborso, puoi controllare lo stato della tua richiesta [qui](#).

Nota bene: un solo modulo online sarà accettato per ogni prenotazione e rimborsato al prenotante di origine. Per qualsiasi prenotazione effettuata tramite terze parti, assicurati di collegarle direttamente al tuo rimborso.

1. Dettagli del volo

Riferimento Prenotazione (per es. EFG123H, KT123BM) *

2. Informazioni per i passeggeri

Nome * Cognome *

Indirizzo e-mail (Utilizzato per la Prenotazione) * Sei il titolare della prenotazione? *

La Prego di Selezionare

3. Conferma

Non sono un robot

Invia la tua richiesta

h) ridurre i tempi i cui vengono processati i rimborsi, attraverso l'implementazione di misure volte a consentire la conclusione della procedura in 7 giorni, ed indicare nel frattempo, nelle proprie comunicazioni ai clienti italiani, che la richiesta di rimborso sarà processata in un lasso di tempo ragionevole, oltre a informare delle attuali tempistiche medie per ottenere i rimborsi in caso di espressa richiesta circa lo stato della procedura, rinviando alla sezione "Traccia il mio rimborso" per maggiori informazioni.

9. Con la memoria del 20 ottobre 2020, il professionista si è inoltre impegnato a ridurre i tempi i cui vengono processati i rimborsi, attraverso l'implementazione di misure volte a consentire la conclusione della procedura di rimborso in 7 giorni "il prima possibile e, in ogni caso, entro due settimane".

10. Inoltre, ad illustrazione delle misure sopra descritte, easyJet ha allegato, con nota protocollata in data 16 ottobre 2020, le bozze delle immagini delle nuove versioni¹ dei messaggi inviati ai passeggeri nelle ipotesi di cancellazione, della sezione "gestisci la mia prenotazione", oltre che del modulo per la richiesta di rimborso.

IV. VALUTAZIONI

11. In base alle misure presentate dal Professionista, appaiono essere venuti meno i presupposti per l'adozione della misura cautelare.

12. In particolare, le misure adottate dal professionista, seppure non ancora in linea con la disciplina comunitaria, in quanto non offrono prioritariamente il rimborso monetario del prezzo nei tempi previsti, consentono al consumatore di avviare una procedura automatica di richiesta per ricevere in tempi congrui quanto pagato per l'acquisto del biglietto, in conformità con le previsioni di cui al Regolamento n. 261/2004, e di poter verificare in ogni momento lo stato del procedimento tramite la sezione "Traccia il mio rimborso" introdotta sul sito internet del Professionista.

Inoltre, la riattivazione sul sito del servizio *chat online* in italiano, insieme alla realizzazione di una linea telefonica con tariffa locale *standard* e al potenziamento del servizio clienti per i passeggeri italiani, consentono al consumatore l'esercizio del diritto di ricevere una corretta informazione ed assistenza e il diritto di ricevere il rimborso pecuniario del biglietto in caso di cancellazione del volo.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da escludere la sussistenza del requisito della particolare urgenza;

DELIBERA

di non adottare la misura cautelare ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento.

¹ [easyJet ha rappresentato di impegnarsi ad attuare tali modifiche "il più presto possibile e, comunque, non oltre il 30 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