



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXX - n. 42

**Publicato sul sito www.agcm.it
26 ottobre 2020**

SOMMARIO

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE	5
I835 - MERCATO DEI CONTATORI D'ACQUA	
<i>Provvedimento n. 28260</i>	5
A540 - CONDOTTE ABUSIVE ITALGAS/ATEM VENEZIA 1	
<i>Provvedimento n. 28371</i>	8
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	10
AS1702 - REGIONE EMILIA ROMAGNA-BANDO DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE TRAMITE POSTA PER LE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE	10
AS1703 - RECEPIMENTO DELLA DIRETTIVA UE 2019/633 IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SLEALI NEI RAPPORTI TRA IMPRESE NELLA FILIERA AGRICOLA E ALIMENTARE	14
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	20
PS11822 - VUELING/CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID	
<i>Provvedimento n. 28372</i>	20
PS11830 - EASYJET/CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID	
<i>Provvedimento n. 28373</i>	28
PS11843 - BLUE PANORAMA/CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID	
<i>Provvedimento n. 28374</i>	34
PS11865 - RYANAIR/CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID	
<i>Provvedimento n. 28375</i>	39

INTESE E ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE

I835 - MERCATO DEI CONTATORI D'ACQUA

Provvedimento n. 28260

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 giugno 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTO l'articolo 101 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea;

VISTO il Regolamento n. 1/2003 del Consiglio del 16 dicembre 2002, concernente l'applicazione delle regole di concorrenza di cui agli articoli 81 e 82 del Trattato CE (ora 101 e 102 TFUE);

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la propria delibera del 29 ottobre 2019, n. 27963, con cui è stata avviata un'istruttoria ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90, nei confronti di quattro società produttrici di contatori per acqua, G2 Misuratori S.r.l., Itron Italia S.p.A., Maddalena S.p.A. e WaterTech S.p.A., volta ad accertare l'esistenza, almeno dal 2015, di un'intesa spartitoria tra tali società, tale da limitare il confronto concorrenziale, consistita nella definizione concertata delle modalità partecipative alle procedure di gara indette dai vari gestori del servizio idrico integrato per la fornitura di contatori necessari alla misura legale del consumo idrico, in violazione dell'articolo 101 TFUE e/o dell'articolo 2 della L. n. 287/90;

VISTA la "*Comunicazione sull'interpretazione dell'art. 103 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, così come modificato dall'art. 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23*" (di seguito la Comunicazione), approvata dall'Autorità nelle sedute del 1° aprile e del 10 aprile 2020, secondo cui "*per effetto della norma, la data finale di tutti i termini è posticipata di tanti giorni quanti sono quelli di sospensione*";

VISTI gli atti del procedimento e, in particolare, gli elementi acquisiti nel corso degli accertamenti ispettivi effettuati, ai sensi dell'articolo 14, comma 2, della legge n. 287/90, in data 6 novembre 2019, presso le sedi delle società Parti del procedimento, nonché, in qualità di terzi, della società Sensus Italia S.r.l. a Socio Unico (di seguito anche Sensus) e dell'Associazione di categoria Associazione Costruzione Italiana Strumenti di Misura (ACISM);

CONSIDERATO che una prima disamina del materiale ispettivo ha evidenziato il possibile coinvolgimento di Sensus nelle condotte spartitorie ipotizzate;

CONSIDERATO che il capitale sociale della società WaterTech S.p.A. risulta interamente detenuto dalla società ARAD Ltd, con sede in Israele, tal che può ritenersi che le decisioni commerciali della società WaterTech S.p.A. vadano ricondotte ad ARAD Ltd;

CONSIDERATO che il capitale sociale della società Itron Italia S.p.A. risulta interamente detenuto, direttamente e indirettamente, dalla società Itron Inc., con sede a Washington, tal che può ritenersi che le decisioni commerciali della società Itron Italia S.p.A. possano essere ricondotte a Itron Inc.;

CONSIDERATO che il capitale sociale della società Sensus risulta interamente detenuto dalla società Sensus Metering Systems (LuxCo 3) Sàrl, con sede a Lussemburgo, tal che può ritenersi che le decisioni commerciali della società Sensus Italia S.r.l. a Socio Unico possano essere ricondotte a Sensus Metering Systems (LuxCo 3) Sàrl;

RITENUTO, pertanto, che sia necessario integrare il contraddittorio nei confronti della società Sensus Italia S.r.l. a Socio Unico, al fine di garantire alla società il pieno esercizio del diritto di difesa;

RITENUTO, altresì, che al fine di garantire loro il pieno esercizio del diritto di difesa, sia necessario integrare il contraddittorio nei confronti delle citate società estere che, controllando interamente le Parti del presente procedimento, può presumersi che su di esse esercitino un'influenza determinante;

RITENUTO, quindi, necessario estendere l'istruttoria sotto il profilo soggettivo alla società Sensus Italia S.r.l. a Socio Unico e alle società Sensus Metering Systems (LuxCo 3) Sàrl, ARAD Ltd, Itron Inc.;

CONSIDERATO che, ai sensi della citata Comunicazione dell'Autorità, il nuovo termine di chiusura del procedimento è fissato al 23 marzo 2021;

DELIBERA

a) di estendere soggettivamente il procedimento I835, avviato in data 29 ottobre 2019, alla società Sensus Italia S.r.l. a Socio Unico e alle società Sensus Metering Systems (LuxCo 3) Sàrl, ARAD Ltd e Itron Inc.;

b) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Lucia Mazzarini;

c) la fissazione del termine di giorni trenta giorni, decorrente dalla notificazione del presente provvedimento per l'esercizio, da parte dei rappresentanti legali di Sensus Italia S.r.l. a Socio Unico, Sensus Metering Systems (LuxCo 3) Sàrl, ARAD Ltd e Itron Inc. o di persone da essa delegate, del diritto di essere sentiti, precisando che la richiesta di audizione dovrà pervenire alla Direzione Manifatturiero e Servizi di questa Autorità almeno quindici giorni prima della scadenza del termine sopra indicato;

d) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Manifatturiero e Servizi di questa Autorità dai legali rappresentanti di Sensus Italia S.r.l. a Socio Unico e Sensus Metering Systems (LuxCo 3) Sàrl, ARAD Ltd e Itron Inc. o da persone da essi delegate.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

A540 - CONDOTTE ABUSIVE ITALGAS/ATEM VENEZIA 1

Provvedimento n. 28371

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 ottobre 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTO l'articolo 102 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea ("TFUE");

VISTO il Regolamento del Consiglio europeo n. 1/2003 del 16 dicembre 2002, concernente l'applicazione delle regole di concorrenza di cui agli articoli 101 e 102 TFUE;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la propria delibera del 27 maggio 2020, con la quale è stato avviato, nei confronti di Italgas Reti S.p.A., un procedimento istruttorio ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 287/90 per accertare l'esistenza di violazioni dell'articolo 102 del TFUE;

VISTA la "*Comunicazione sulle procedure di applicazione dell'articolo 14 ter della legge 10 ottobre 1990, n. 287*", adottata nell'adunanza del 6 settembre 2012 e pubblicata sul Bollettino n. 35 del 17 settembre 2012;

VISTA la comunicazione del 1° ottobre 2020, con la quale Italgas Reti S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 14 *ter* della legge n. 287/90, secondo le modalità indicate nell'apposito "*Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 14 ter della legge n. 287/90*" consistenti, in sintesi:

- nella fornitura, entro il 15 ottobre 2020, alla stazione appaltante dell'ATEM Venezia 1, delle evidenze tariffarie dei cespiti del "blocco A" alla data del 31 dicembre 2018, secondo il dettaglio richiesto nel D.M. n. 226/2011 (cd. "Decreto Criteri") e dei costi storici dei cespiti di tale blocco A, aggiornati alle date del 31 dicembre 2017 e 31 dicembre 2018, anch'essi secondo il dettaglio richiesto dalla vigente normativa;
- nella fornitura, entro il 16 novembre 2020, alla medesima stazione appaltante della cartografia in formato *shapefile* relativa all'anno 2018, per tutti i Comuni dell'ATEM Venezia 1;
- nella fornitura, entro il 31 gennaio 2021, alla stazione appaltante dell'ATEM Venezia 1 di un aggiornamento al 31 dicembre 2019 degli obblighi informativi relativi ai comuni di Caorle, Cavallino Treporti, Chioggia, Eraclea, Jesolo e Venezia, ivi incluse, per il Comune di Venezia, le evidenze tariffarie e i costi storici dei cespiti del "blocco A", senza che sia necessaria un'ulteriore richiesta da parte del Comune di Venezia;
- nella trasmissione, a tutte le stazioni appaltanti degli ATEM nei quali Italgas Reti S.p.A. è presente, nel rispetto delle tempistiche previste al Decreto Criteri e lasciando comunque libera la stazione appaltante di suggerire, se ritiene, un percorso alternativo, di una pianificazione di dettaglio del processo di fornitura delle informazioni e dei dati necessari per consentire la pubblicazione del bando di gara. La pianificazione individuerà gli *input* necessari per consentire alla società di progredire con la comunicazione delle informazioni rilevanti e verrà individuato un referente unico

per i rapporti tra Italgas Reti S.p.A. e le stazioni appaltanti. La società trasmetterà all'Autorità una relazione semestrale che dia conto delle pianificazioni trasmesse e applicherà l'impegno anche all'ATEM Venezia 1, comunicando alla stazione appaltante, entro 7 giorni dall'approvazione degli impegni, la pianificazione del processo di fornitura delle informazioni;

- nell'invio alle stazioni appaltanti di ciascuna delle future gare d'ATEM, in accompagnamento alla fornitura dei dati, di una nota metodologica che espliciti le fonti ed i criteri di elaborazione seguiti per la determinazione dei valori comunicati.

CONSIDERATO che gli impegni presentati, nel loro complesso, appaiono non manifestamente infondati e tali da essere suscettibili di pubblicazione, impregiudicata ogni valutazione dell'Autorità sulla loro idoneità a risolvere le problematiche concorrenziali sollevate in sede di avvio del procedimento;

RITENUTO, pertanto, di poter disporre la pubblicazione dei sopra citati impegni presentati da Italgas Reti S.p.A., affinché i terzi interessati esprimano le loro osservazioni;

DELIBERA

a) di pubblicare in data 21 ottobre 2020 sul sito Internet dell'Autorità i sopra citati impegni allegati al presente provvedimento, di cui costituiscono parte integrante, presentati da Italgas Reti S.p.A. ai sensi dell'articolo 14 *ter* della legge n. 287/90;

b) che eventuali osservazioni sugli impegni presentati da Italgas Reti S.p.A. dovranno pervenire per iscritto, entro il 20 novembre 2020 alla Direzione Generale per la Concorrenza Direzione Energia e Industria di Base dell'Autorità (Piazza G. Verdi, 6/A, 00198 Roma, tel. +39(0)6/85821.832, fax +39(0)6 /85821.375);

c) che eventuali rappresentazioni da parte di Italgas Reti S.p.A. della propria posizione in relazione alle osservazioni presentate da terzi sugli impegni, nonché l'eventuale introduzione di modifiche accessorie agli stessi, dovranno pervenire per iscritto all'Autorità entro il 20 dicembre 2020.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

p. IL PRESIDENTE
il Componente anziano
Gabriella Muscolo

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS1702 - REGIONE EMILIA ROMAGNA-BANDO DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE TRAMITE POSTA PER LE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

Roma, 14 luglio 2020

Intercent-ER
Agenzia regionale di sviluppo dei mercati
telematici

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella propria riunione del 14 luglio 2020, ha deliberato di esprimere il parere ai sensi dell'art. 21-*bis* della legge 10 ottobre 1990, n. 287, con riguardo al bando di gara per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna pubblicato il 15 maggio 2020 sulla piattaforma SATER di codesta Agenzia, avente ad oggetto l'affidamento dei servizi di notificazione tramite posta di verbali per violazioni al Codice della strada e servizi di notificazione tramite posta diversi da quelli relativi a violazioni al Codice della strada.

In particolare, l'atto in questione e quelli ad esso correlati, in particolare il capitolato tecnico e il disciplinare di gara, con i quali codesta Agenzia ha definito i requisiti, le condizioni e le modalità di partecipazione alla selezione nonché i criteri di valutazione applicabili presenta alcuni aspetti suscettibili di confliggere con i principi di libera concorrenza e parità di trattamento e non discriminazione.

L'Autorità ha ritenuto che le previsioni riportate nei documenti di gara in questione¹, che dispongono quale requisito d'accesso un numero minimo di punti di giacenza per ogni zona di recapito della Regione Emilia Romagna e che solo nelle restanti zone di recapito della Regione e nelle ulteriori aree CAP eventualmente coperte al di fuori del territorio regionale sia prevista la

¹ Si fa riferimento nel capitolato tecnico all'art. "5.4.4 Numero minimo di punti di giacenza nelle aree AM (Area Metropolitana), CP (Comune Capoluogo), ed aree EU (Extra Urbane) della Regione Emilia Romagna", da leggersi in combinato disposto con quanto riportato all'art. 15.3.1 "Dichiarazioni integrative", punto 6.5 lettere a), b) del disciplinare di gara.

possibilità di utilizzare le modalità alternative quali passaggi multipli o su appuntamento², rivestano carattere discriminatorio per gli operatori postali privati a favore del fornitore del Servizio Universale, Poste Italiane S.p.A., nonché ostacolino *de facto* la piena partecipazione degli stessi operatori.

Ciò in quanto tali previsioni dispongono il possesso da parte degli operatori postali privati del predetto numero minimo di punti di giacenza fisici - peraltro neanche individuato in quello ritenuto "adeguato" dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni all'allegato 4 alla propria delibera n. 77/18/CONS -, quale unica modalità di recapito degli atti inesitati, non tenendo conto della possibilità di avvalersi, invece, da parte degli stessi delle cc.dd. "modalità alternative" previste nell'allegato 5 alla medesima delibera.

A tal riguardo, si tenga conto che sussistono operatori, anche di dimensioni di rilievo, che hanno optato, in sede di conseguimento del titolo abilitativo (*i.e.* la licenza speciale individuale rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico per lo svolgimento dei servizi di notificazione degli atti giudiziari), per un modello di recapito degli atti inesitati basato sulle modalità alternative. La mancata previsione tra i requisiti di partecipazione di tali modalità determina nel concreto la loro preclusione a procedure di gara così disegnate.

Con siffatte previsioni si determina nei fatti il mancato riconoscimento della piena equivalenza ed alternatività tra punti di giacenza e modalità alternative, così come sancita dal Legislatore, che ha novellato l'art. 8, comma 2, della legge n. 890/1982, che nell'attuale formulazione prevede espressamente che: *"Per il ritiro della corrispondenza inesitata l'operatore postale di riferimento deve assicurare la disponibilità di un adeguato numero di punti di giacenza o modalità alternative di consegna della corrispondenza inesitata al destinatario, secondo criteri e tipologie definite dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, tenuto conto delle esigenze di riservatezza, sicurezza, riconoscibilità ed accessibilità richieste dalla natura del servizio."* e dal Regolatore, che nell'art. 10, lett. h, dell'allegato A alla citata delibera n. 77/18/CONS dispone come obbligo per gli operatori postali in materia di qualità del servizio e a tutela dell'utente il seguente: *"per il ritiro della corrispondenza inesitata, [devono] realizzare e gestire, sotto la propria diretta supervisione e responsabilità, un adeguato numero di punti di giacenza o modalità alternative per la consegna degli inesitati al destinatario; [...]"*

Inoltre, il Regolatore nella delibera n. 77/18/CONS, sottolinea sempre in tema *"l'esigenza di evitare un aggravio ingiustificato per gli utenti che potrà essere soddisfatta non solo attraverso un'adeguata diffusione dei punti di giacenza fisici ma anche attraverso la comprovata possibilità di utilizzare soluzioni alternative che, nel rispetto della procedura di notificazione delineata dalla*

² Più precisamente, si prevede che *"nelle restanti zone di recapito della Regione Emilia Romagna e nelle ulteriori aree CAP eventualmente coperte al di fuori del territorio regionale, il Fornitore garantirà il ritiro presso gli ulteriori uffici / "comer dedicati" eventualmente offerti in sede di gara e mediante le modalità alternative indicate in sede di gara, vale a dire, tramite passaggi multipli e/o su appuntamento. Le modalità prescelte dal Fornitore dovranno essere conformi a quanto disposto nella tabella" Modalità alternative" dell'allegato A alla delibera n. 77/18/CONS come successivamente modificata, dalla delibera n. 155/19/CONS"*.

legge n. 890/1982, assicurino con continuità e certezza la corretta gestione dell'invio inesitato attraverso il contatto con il cliente e/o un secondo recapito previo appuntamento”.

Si tenga, infatti, conto che le modalità alternative appaiono, rispetto ai punti fisici di giacenza, strumenti ancora più favorevoli ai consumatori in quanto limitano al minimo i disagi derivanti dall'inesitato sia per il mittente che per il destinatario.

In conclusione l'Autorità ritiene che le previsioni in questione riportate nei documenti di gara di codesta Agenzia siano ingiustificatamente discriminatori e non rispondenti all'esigenza di favorire la più ampia partecipazione possibile dei potenziali operatori interessati e si pongano in contrasto con i principi di non discriminazione e parità di trattamento.

Pertanto l'Autorità invita codesta Agenzia a porre in essere le misure correttive ritenute più opportune e adeguate a ripristinare le corrette dinamiche concorrenziali rispetto all'affidamento del servizio di gestione integrata delle notifiche dei propri atti giudiziari sull'intero territorio nazionale.

Ai sensi dell'articolo 21-bis, comma 2, della legge n. 287/90, codesta Agenzia dovrà comunicare all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla ricezione del presente parere, le determinazioni assunte per rimuovere le violazioni della concorrenza sopra esposte. Laddove entro il suddetto termine tali iniziative non dovessero risultare conformi ai principi concorrenziali sopra espressi, l'Autorità potrà presentare ricorso entro i successivi trenta giorni.

Il presente parere verrà pubblicato sul Bollettino dell'Autorità ai sensi dell'art. 26 della legge n. 287/90.

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

Comunicato in merito alla decisione dell'Autorità di non presentare ricorso avverso la procedura di gara indetta dall'Agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici Intercent-ER per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella riunione del 30 settembre 2020, ha deciso che non impugnerà davanti al Tar competente la documentazione adottata dall'Agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici Intercent-ER per l'affidamento del servizio di notificazione tramite posta per le Amministrazioni Pubbliche della Regione Emilia Romagna, in considerazione di quanto rilevato a seguito del parere trasmesso ai sensi dell'articolo 21-bis della legge n. 287/1990 circa della procedura di gara in questione.

In particolare, nel parere motivato deliberato nella riunione del 14 luglio 2020 ai sensi dell'articolo 21-*bis* della legge n. 287/1990, l'Autorità aveva rilevato che alcune disposizioni contenute negli atti di gara dell'Agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici Intercent-ER risultavano essere ingiustificatamente discriminatorie e non rispondenti all'esigenza di favorire la più ampia partecipazione possibile dei potenziali operatori interessati e si ponevano in contrasto con i principi di non discriminazione e parità di trattamento, ostacolando così il pieno dispiegarsi della concorrenza per il mercato in occasione delle gare. Sulla base di ciò, l'Autorità aveva rilevato nella condotta dell'Agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici Intercent-ER una restrizione della concorrenza e aveva invitato l'Agenzia a presentare osservazioni entro 60 giorni.

A seguito del ricevimento del parere motivato dell'Autorità, l'Agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici Intercent-ER, con determinazione dirigenziale n. 335 del 17/07/2020, ha disposto la soppressione delle previsioni - contenute nel capitolato tecnico all'art. "5.4.4 Numero minimo di punti di giacenza nelle aree AM (Area Metropolitana), CP (Comune Capoluogo), ed aree EU (Extra Urbane) della Regione Emilia Romagna", e nell'art. 15.3.1 "Dichiarazioni integrative", punto 6.5 lettere a), b) del disciplinare di gara -, che disponevano il possesso da parte degli operatori postali privati di un numero minimo di punti di giacenza fisici in talune zone di recapito (Area Metropolitana di Bologna e Comuni Capoluogo di Forlì, Ferrara, Modena, Parma, Piacenza, Ravenna, Reggio Emilia e Rimini nonché Area Extra Urbana Cesena), quale unica modalità di recapito degli atti ineditati, non tenendo conto della possibilità di avvalersi, invece, da parte degli stessi delle cc.dd. "modalità alternative" previste nell'allegato 5 alla medesima delibera.

Preso atto di quanto posto in essere dall'Agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici Intercent-ER, l'Autorità ha ritenuto che le suddette modifiche operate nella documentazione di gara siano idonee a rimuovere le criticità concorrenziali rilevate nel parere del 14 luglio 2020.

AS1703 - RECEPIMENTO DELLA DIRETTIVA UE 2019/633 IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SLEALI NEI RAPPORTI TRA IMPRESE NELLA FILIERA AGRICOLA E ALIMENTARE

Roma, 23 ottobre 2020

Presidente del Senato della Repubblica
Presidente della Camera dei Deputati
Presidente del Consiglio dei Ministri
Ministro delle politiche Agricole Alimentari e Forestali

L’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella propria riunione del 20 ottobre 2020, ha inteso svolgere alcune considerazioni, ai sensi dell’articolo 22 della legge 10 ottobre 1990 n. 287, in merito a talune disposizioni contenute nel disegno di legge di delegazione europea 2019, attualmente all’esame del Parlamento (A.S. 1721), con particolare riferimento alla norma di cui all’art. 7, recante “*Principi e criteri direttivi per l’attuazione della direttiva (UE) 2019/633, in materia di pratiche commerciali sleali nei rapporti tra imprese nella filiera agricola e alimentare*”.

Tale articolo è volto a dare esecuzione all’obbligo di trasposizione in diritto interno della direttiva (UE) 2019/633, del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019¹, in materia di pratiche commerciali sleali nei rapporti tra imprese nella filiera agricola e alimentare, entro il termine del 1° maggio 2021.

La finalità della direttiva, in questa sede pienamente condivisa, è l’introduzione di un livello minimo di tutela comune nell’Unione Europea allo scopo di contrastare le pratiche che si discostano dalle buone pratiche commerciali, contrarie ai principi di buona fede e correttezza, e imposte unilateralmente da un *partner* commerciale alla sua controparte nelle relazioni tra acquirenti e fornitori lungo la filiera agricola e alimentare. Essa si applica ai fornitori² e agli acquirenti, diversi dai consumatori, che rientrano in fasce di fatturato individuate in modo dettagliato, e definisce un elenco minimo di pratiche commerciali sleali vietate, di cui alcune vengono vietate a priori (*black list*), altre sono consentite solo se concordate in termini chiari e univoci nell’accordo di fornitura (*grey list*). La Direttiva dispone, inoltre, che ogni Stato membro dovrà designare una o più autorità incaricate di applicare i divieti ivi previsti a livello nazionale (“Autorità di contrasto”), dandone informazione alla Commissione.

¹ In GUUE L 111 del 25/04/2019.

² Per fornitore si intende qualsiasi produttore agricolo o persona fisica o giuridica che vende prodotti agricoli e alimentari.

In questo contesto, il citato articolo 7, nella versione proposta nel disegno di legge presentato dal Governo, prevede i seguenti principi e criteri direttivi specifici per la trasposizione della direttiva in diritto interno:

- a) adottare le occorrenti modificazioni e integrazioni alla normativa vigente in merito alla commercializzazione dei prodotti agricoli e alimentari, in particolare con riferimento all'articolo 62 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1;
- b) coordinare la normativa vigente in materia di termini di pagamento del corrispettivo, di cui all'articolo 62 del decreto-legge n. 1 del 2012, con le previsioni relative alla fatturazione elettronica;
- c) prevedere che i contratti di cessione dei prodotti agricoli e alimentari, ad eccezione di quelli conclusi con il consumatore e delle cessioni con contestuale consegna e pagamento del prezzo pattuito, siano stipulati obbligatoriamente in forma scritta;
- d) confermare che l'obbligo della forma scritta dei contratti di cessione dei prodotti agricoli e alimentari non possa essere assolto mediante forme equipollenti quali documenti di trasporto o di consegna e fatture, secondo le disposizioni vigenti;
- e) prevedere, ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2019/633, tra le pratiche commerciali sleali vietate le vendite dei prodotti agricoli e alimentari attraverso il ricorso a gare a doppio ribasso;
- f) introdurre sanzioni efficaci, proporzionate e dissuasive ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, secondo comma, della direttiva (UE) 2019/633, entro il limite massimo del 10 % del fatturato realizzato nell'ultimo esercizio precedente all'accertamento.

Come emerge dalle lettere a) e b) della delega, la trasposizione della direttiva è l'occasione per un'armonizzazione della normativa interna applicabile alle relazioni commerciali in materia di cessione di prodotti agricoli e alimentare e, in particolare, dell'art. 62 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, come ora vigente³.

L'Autorità al riguardo vuole esprimere il proprio apprezzamento per i principi e i criteri di delega al Governo adottati dal suddetto art. 7, soprattutto nella misura in cui essi facilitano la creazione di un contesto disciplinare di più agevole conoscibilità e consultazione per gli operatori più deboli della filiera agroalimentare - spesso vittima di comportamenti *contra legem* - e l'introduzione di un impianto sanzionatorio più severo, rispetto a quello attualmente vigente, idoneo ad attribuire alla normativa in questione un'effettiva efficacia deterrente, contro comportamenti in violazione delle disposizioni in essa contenute.

Tuttavia, l'Autorità rileva che, rispetto al testo dell'art. 7 proposto dal Governo alle Camere, quello licenziato dalla Commissione Politiche UE del Senato in sede referente propone alcune significative modifiche. In particolare, è prevista la designazione dell'Ispettorato *centrale della tutela della qualità e della repressione frodi dei prodotti agroalimentari* del MIPAAF (ICQRF) quale autorità

³ Oltre l'art. 62 del DL 1/2012, altre norme che riguardano le relazioni commerciali nella filiera agricola sono contenute nel D.M. 19 ottobre 2012 n. 199 "Regolamento di attuazione dell'articolo 62 del D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla Legge 24 marzo 2012, n. 27", nel D.L. 5 maggio 2015, n. 51, recante "Disposizioni urgenti in materia di rilancio dei settori agricoli in crisi, di sostegno alle imprese agricole colpite da eventi di carattere eccezionale e di razionalizzazione delle strutture ministeriali" (convertito dalla Legge n. 91 del 2 luglio 2015) e □ nell'art. 10 quater del Decreto Legge 29 marzo 2019, n. 27 "Disposizioni urgenti in materia di rilancio dei settori agricoli in crisi e del settore ittico nonché di sostegno alle imprese agroalimentari colpite da eventi atmosferici avversi di carattere eccezionale e per l'emergenza nello stabilimento Stoppani, sito nel Comune di Cogoletto" convertito con modificazioni dalla Legge 21 maggio 2019, n. 44.

nazionale di contrasto deputata all'attività di vigilanza sull'applicazione delle disposizioni che disciplinano: le relazioni commerciali in materia di cessione di prodotti agricoli e alimentari; l'applicazione dei divieti stabiliti dalla direttiva (UE) 2019/633; l'applicazione, infine, delle relative sanzioni, nel rispetto delle procedure di cui alla legge 24 novembre 1981, n. 689. In questo contesto, il dettato dell'art. 7, nel testo licenziato dalla Commissione Politiche UE del Senato, conferisce all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato una competenza solamente residuale, relativa *“all'accertamento delle violazioni delle disposizioni in materia di pratiche commerciali sleali al di fuori delle previsioni di cui alla direttiva (UE) 2019/633, [...] d'ufficio o su segnalazione delle organizzazioni professionali maggiormente rappresentative a livello nazionale, assicurando, in ogni caso, la legittimazione delle organizzazioni professionali ad agire in giudizio per la tutela degli interessi delle imprese rappresentate qualora siano state lese da pratiche commerciali sleali”*.

Al riguardo, va rilevato che la previsione di due distinte autorità di contrasto delle violazioni - l'ICQRF, per quelle previste dalla direttiva (UE) 2019/633, e la scrivente Autorità, per quelle non incluse in tale perimetro (non sempre chiaramente identificabili) - rischia di creare una notevole confusione, con possibili effetti negativi in termini di rapidità ed efficacia degli interventi a favore dei beneficiari degli stessi. Nel contesto normativo di riferimento, pertanto, l'individuazione di un'unica autorità di contrasto appare costituire un'imprescindibile necessità al fine di evitare un rischio concreto di *bis in idem* nei confronti di eventuali comportamenti illeciti posti in essere dagli operatori di mercato.

In proposito, si ricorda che l'art. 62, comma 8, del D.L. 1/2012 ha incaricato l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato della vigilanza sull'applicazione delle disposizioni in materia e all'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie ivi previste. In particolare, mentre nel primo comma della norma in esame sono indicati i requisiti formali che i contratti di fornitura devono possedere e i principi a cui devono ispirarsi, nel secondo comma sono indicate le pratiche che la norma ha individuato come potenzialmente scorrette⁴: si tratta di un elenco (non esaustivo) che copre già gran parte delle pratiche ritenute potenzialmente scorrette anche dalla direttiva (UE) 2019/633.

Ciò posto, dal 2012 (data di introduzione della norma) ad oggi, l'Autorità è più volte intervenuta in applicazione delle disposizioni in esame sia nell'ambito dell'Indagine conoscitiva sul settore della Grande Distribuzione Organizzata (dove è stata svolta una prima analisi approfondita della *ratio*, dei presupposti di applicazione e delle fattispecie previste dall'art. 62 e dal Decreto n. 199/2012

⁴ *“Nelle relazioni commerciali tra operatori economici, ivi compresi i contratti che hanno ad oggetto la cessione dei beni di cui al comma 1, è vietato:*

- a) imporre direttamente o indirettamente condizioni di acquisto, di vendita o altre condizioni contrattuali ingiustificatamente gravose, nonché condizioni extracontrattuali e retroattive;*
- b) applicare condizioni oggettivamente diverse per prestazioni equivalenti;*
- c) subordinare la conclusione, l'esecuzione dei contratti e la continuità e regolarità delle medesime relazioni commerciali alla esecuzione di prestazioni da parte dei contraenti che, per loro natura e secondo gli usi commerciali, non abbiano alcuna connessione con l'oggetto degli uni e delle altre;*
- d) conseguire indebite prestazioni unilaterali, non giustificate dalla natura o dal contenuto delle relazioni commerciali;*
- e) adottare ogni ulteriore condotta commerciale sleale che risulti tale anche tenendo conto del complesso delle relazioni commerciali che caratterizzano le condizioni di approvvigionamento.*

recante il *Regolamento di attuazione*)⁵, sia in sede di *enforcement*, sia, infine, mediante interventi di *moral suasion*⁶ (con specifico riferimento al settore del latte)⁷.

Per quanto riguarda l'*enforcement*, in particolare, l'Autorità ha avviato diversi procedimenti istruttori nei confronti di operatori della Grande Distribuzione Organizzata e di una società attiva nella produzione e vendita di sementi⁸, per verificare se gli stessi - abusando del proprio maggior potere negoziale - avessero posto in essere pratiche commerciali sleali in danno dei propri fornitori, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 62, comma 2, del D.L. 1/2012⁹.

Una delle problematiche che è emersa, fin da subito, nell'applicazione concreta della disposizione in esame da parte dell'Autorità è rappresentata da quello che in ambito comunitario è stato definito il cd. "fattore paura"¹⁰. Tale fattore impedisce e ha impedito, di fatto, alla parte più debole di un rapporto di fornitura di denunciare le pratiche commerciali sleali subite dalla controparte dotata di maggior forza negoziale, nel timore di un'interruzione dei rapporti in essere o comunque di subire ritorsioni sulla propria attività commerciale. Tale difficoltà è stata in effetti riscontrata nell'esperienza concreta: nei procedimenti istruttori, avviati d'ufficio o su segnalazione di associazioni di categoria, infatti, l'Autorità ha dovuto contemperare le esigenze della difesa rispetto a quelle della riservatezza dei soggetti interessati, in modo da tutelarne la posizione di debolezza, verificando la sussistenza dello squilibrio contrattuale, in via presuntiva, mediante l'utilizzo di indici sintomatici¹¹.

⁵ Cfr. IC43 - Settore della Grande Distribuzione Organizzata, Provvedimento n. 24465 del 24 luglio 2013 pubbl. in Boll. 31/2013.

⁶ Sulla base dell'art. 4, comma 5, del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di disciplina delle relazioni commerciali concernenti la cessione di prodotti agricoli e alimentari* che dispone che: "Ad eccezione dei casi di particolare gravità, qualora sussistano fondati motivi di ritenere che la relazione commerciale sia in violazione dell'art. 62 il responsabile del procedimento, dopo averne informato il Collegio, può invitare l'operatore economico, per iscritto, a rimuovere i profili di possibile illiceità della condotta (*moral suasion*)".

⁷ Significativa, in proposito, è stata la modifica al testo dell'art. 62, comma 8, D.L. 1/2012 apportata dall'art. 2, comma 3, D.L. 51/2015 che ha espressamente previsto, con riferimento al settore del latte crudo, la possibilità di intervenire "su segnalazione dell'Ispettorato centrale della tutela della qualità e della repressione delle frodi dei prodotti agroalimentari del Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali [...]".

⁸ Le modalità applicative dell'articolo 62 sono state definite nel successivo Decreto di attuazione n. 199/2012, che ne ha delimitato, altresì, l'ambito di applicazione alle "relazioni economiche tra gli operatori della filiera alimentare connotate da un significativo squilibrio nelle rispettive posizioni di forza commerciale" (articolo 1 "Ambito di applicazione").

L'articolo 4 del Decreto di attuazione rubricato "Pratiche commerciali sleali" ha poi ribadito, al suo secondo comma, che "Le disposizioni di cui all'articolo 62, comma 2, del D.L. 1/2012 [...] vietano qualsiasi comportamento del contraente che, abusando della propria maggior forza commerciale, imponga condizioni contrattuali ingiustificatamente gravose [...]".

⁹ Cfr. AL12 - EUROSPIN/MODIFICA CONDIZIONI CONTRATTUALI CON FORNITORI, provv. n. 25551 del 9.07.2015 (pubbl.in Boll. 29/2015); AL14 - COOP ITALIA-CENTRALE ADRIATICA/CONDIZIONI CONTRATTUALI CON FORNITORI provv. n. 25797 del 22/12/2015 (pubbl. in Boll. 49/2015); AL15A - COOP-GDO/PANIFICATORI provv. n. 27821 del 27.06.2019 (pubbl. in Boll. 28/2019); AL15C - ESSELUNGA-GDO/PANIFICATORI provv. n. 27823 del 27.06.2019 (pubbl.in Boll. 28/2019); AL15E - AUCHAN-GDO/PANIFICATORI provv. n. 27825 del 27.06.2019 (pubbl.in Boll. 28/2019); AL22 - COMMERCIALIZZAZIONE DEL GRANO SENATORE CAPPELLI provv. n. 27991 del 12/11/2019 (pubbl. in Boll. 48/2019).

¹⁰ Cfr. Libro Verde sulle pratiche commerciali sleali nella catena di fornitura alimentare e non alimentare tra imprese in Europa COM (2013) 37 del 31 gennaio 2013 e Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni, Strasburgo, 15.7.2014 COM(2014) 472 final.

¹¹ Solo un procedimento è stato avviato su segnalazione di un singolo operatore che non ha richiesto la riservatezza dei propri dati ma, in questo specifico caso, il rapporto di fornitura era già stato unilateralmente risolto dalla catena della GDO interessata.

Un altro aspetto problematico rilevato in sede di applicazione della norma è stato certamente quello della debole efficacia deterrente delle sanzioni amministrative pecuniarie, attualmente quantificate nei commi 5 e 6 dell'art. 62 del D.L. 1/2012, come modificati dall'art. 2, comma 3, D.L. 51/2015¹². Orbene, entrambe le problematiche esposte appaiono, allo stato, superate dal testo della Direttiva (UE) 2019/633, come recepito nel testo dell'art. 7 del disegno di legge in questione, essendo stato definito un nuovo assetto sanzionatorio e previsto il mantenimento della riservatezza dei denunciati. Inoltre, la direttiva, definendo il proprio ambito di applicazione sulla base di fasce di fatturato individuate in modo dettagliato, non richiede alcuno specifico accertamento in ordine alla sussistenza di uno squilibrio contrattuale tra le Parti della fornitura.

Proprio sulla base dell'esperienza sin qui maturata nell'applicazione dell'art. 62 del D.L. 1/2012, l'Autorità intende sottolineare la specificità delle norme che ne regolamentano il funzionamento e la necessità del possesso di composite competenze economico-giuridiche al fine di garantirne una corretta applicazione. Ciò in quanto l'attività di contrasto di comportamenti illeciti o pratiche sleali lungo la filiera agroalimentare richiede non solo l'acquisizione e verifica tecnica di elementi fattuali, ma lo svolgimento di un'attività istruttoria complessa, costituita dalla valutazione degli elementi di fatto, suscettibili in una determinata fattispecie giuridica, e del loro impatto economico sulle dinamiche di mercato, onde pervenire alla valutazione della liceità o illiceità dei comportamenti posti in essere dagli operatori coinvolti. Ciò tanto più se, nei confronti di tali operatori, deve essere valutata la necessità di irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria (che sarà molto più elevata che in passato nel nuovo quadro giuridico successivo al recepimento della direttiva), della quale va quantificato il corretto ammontare, operando un delicato bilanciamento tra l'esigenza di garantire l'efficacia deterrente della sanzione e quella di non gravare sul bilancio dell'impresa sanzionata in maniera eccessiva e tale da poterne pregiudicare la permanenza sul mercato.

Al riguardo, si ricorda che l'Autorità dispone di competenze interne specifiche nelle materie giuridico-economiche, nonché di una ormai trentennale esperienza e conoscenza delle caratteristiche e delle dinamiche dei mercati, ivi inclusi i mercati dei settori agricolo, alimentare e della Grande Distribuzione Organizzata, che appaiono indispensabili per una corretta e completa valutazione dei rapporti e delle relazioni commerciali intercorrenti all'interno della filiera agroalimentare, anche in un'ottica di equa tutela dei diritti di tutti gli operatori ivi attivi.

Di pari durata è l'esperienza maturata dall'Autorità in materia di erogazione di sanzioni amministrative pecuniarie, quanto mai rilevante alla luce del fatto che le sanzioni, sulla base del testo dell'articolo 7 in parola, sono quantificate in una percentuale del fatturato realizzato dalle imprese sanzionate (e in applicazione della legge 24 novembre 1981, n. 689); tale esperienza è stata acquisita nell'ambito dell'attività di *enforcement antitrust*, alla luce delle previsioni comunitarie che regolano la materia, nonché della giurisprudenza del giudice amministrativo italiano, per il quale i profili sanzionatori rientrano tra i principali aspetti di attenzione.

¹² Cfr. art. 62: “[...] 5. Salvo che il fatto costituisca reato, il contraente, ad eccezione del consumatore finale, che contravviene agli obblighi di cui al comma 1 è sottoposto alla sanzione amministrativa pecuniaria da euro 1.000,00 a euro 40.000,00. L'entità della sanzione è determinata facendo riferimento al valore dei beni oggetto di cessione. 6. Salvo che il fatto costituisca reato, il contraente, ad eccezione del consumatore finale, che contravviene agli obblighi di cui al comma 2 è punito con la sanzione amministrativa pecuniaria da euro 2.000,00 a euro 50.000,00. La misura della sanzione è determinata facendo riferimento al beneficio ricevuto dal soggetto che non ha rispettato i divieti di cui al comma 2. [...]”.

L'Autorità confida che il Legislatore, nel tenere in considerazione le osservazioni sopra espresse, voglia rivedere le proposte di attribuzione delle competenze in materia di applicazione della normativa in tema di rapporti commerciali e pratiche sleali nella filiera agroalimentare, designando, alla luce dell'attività sinora svolta e dell'esperienza al riguardo maturata, l'Autorità quale unica "Autorità di contrasto" incaricata dell'applicazione delle norme di cui alla direttiva (UE) 2019/633. Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino di cui all'articolo 26 della legge n. 287/90.

p. IL PRESIDENTE
il Componente anziano
Gabriella Muscolo

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS11822 – VUELING/CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID

Provvedimento n. 28372

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 PS11822, 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 Vueling Airlines S.A.

VISTE le memorie difensive depositate da Vueling Airlines S.A. con protocollo del 6, 8 e 15 ottobre 2020;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Vueling Airlines S.A. (di seguito anche “Vueling” o la “Società” o il “Professionista”) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 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. 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'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, il procedimento istruttorio PS11822, 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, 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'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

III. MEMORIE DELLA PARTE

6. Vueling ha prodotto memorie protocollate in data 6, 8 e 15 ottobre 2020, nelle quali ha fatto presente di aver reso in ogni caso disponibile per i propri passeggeri il rimborso in denaro ed ha rilevato di non ritenere sussistenti i presupposti previsti per l'adozione di misure cautelari, in un periodo caratterizzato da una gravissima crisi del settore del trasporto aereo, oltre a rappresentare le pesanti ripercussioni della crisi sanitaria sull'operatività dei vettori aerei e sulla capacità degli stessi di far fronte tempestivamente alle richieste della clientela, anche a causa delle difficoltà organizzative legate, tra l'altro, alla collocazione in *smart working* di larga parte dei dipendenti.

7. A fronte di tali premesse, la Società ha presentato con la memoria protocollata in data 6 ottobre 2020 le seguenti azioni correttive, che si è impegnata a porre in essere al fine di scongiurare l'adozione di un provvedimento cautelare:

- a) evitare ogni riferimento al Covid-19 nella cancellazione dei voli laddove non sussistano obiettive restrizioni, nazionali o locali, agli spostamenti nelle località collegate dalla tratta in questione (misura **già adottata**);
- b) effettuare i rimborsi entro 7 giorni dalla richiesta (misura **già adottata**);
- c) rendere gratuita la linea telefonica messa a disposizione dei passeggeri interessati dalle cancellazioni e apportare migliorie al servizio (attuazione prevista a partire dal **6 ottobre**, e indicata dopo una settimana nelle comunicazioni che vengono inviate via *email*);
- d) aggiungere informazioni in merito all'attivazione della nuova linea telefonica sul sito *web* del professionista (attuazione prevista entro **7 giorni**);

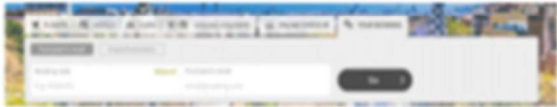
IL MIO VOLO E Proposal IT

Per aiutarti, abbiamo bisogno di sapere qualcosa in più su di te ...

Hai ricevuto un'e-mail che ti informa che il tuo volo è stato cancellato? Ti diremo le tue opzioni e come gestire la tua prenotazione

Come gestire le tue opzioni

- Fai clic su Gestisci la tua prenotazione nell'e-mail che hai ricevuto
- O sul sito web o sull'app di Vueling
- Una volta che accedi alla tua prenotazione, puoi scegliere l'opzione più adatta a te




Opzione A

- **Cambia il tuo volo** È possibile passare gratuitamente a un altro volo sulla stessa rotta (soggetto a disponibilità). Non sono consentiti cambi di percorso.

Opzione B

- **Richiedere un Credito di Volo** - Se vuoi ancora volare, ma non sai quando o dove vuoi andare, puoi ottenere un voucher (credito di volo).



Tel.
number

Se preferisci richiedere un **rimborso in contanti** per il tuo volo cancellato, chiamaci al +390694809415 in modo che possiamo elaborarlo. Questo numero è gratuito ed è dedicato solo alle richieste di rimborso. Per lo stato del volo o qualsiasi altra domanda, visita le nostre FAQ e le ultime informazioni su Vueling.com. Tieni presente che il rimborso può richiedere fino a 7 giorni

- **Come si effettua una prenotazione con il credito del volo?**
Visita vueling.com o la nostra app e scegli un nuovo volo. Nella pagina dei pagamenti troverai un volo Sezione di credito. Una volta aggiunti i tuoi dati, potrai utilizzare il saldo a tua disposizione. Accedi con il tuo account Vueling Club o registrati per controllare il tuo Credito di volo cliccando [qui](#). Puoi anche verificarlo durante il processo di prenotazione, quando raggiungi la pagina di pagamento.

- e) incrementare l'efficienza del servizio clienti per i passeggeri italiani, aumentando il numero di addetti del *call centre* (attuazione prevista entro **7 giorni**);
- f) inviare ai passeggeri un promemoria della cancellazione, al fine di assicurarsi che tutti i passeggeri che non si siano attivati per la richiesta di rimborso in denaro o tramite *voucher*, possano essere in qualche modo ristorati (attuazione prevista entro **7 giorni**);
- g) incrementare il valore dei *voucher* offerti sino al 20% (attuazione prevista in **3 settimane**);
- h) rendere disponibile una procedura automatizzata per la gestione delle prenotazioni relative a voli cancellati e delle richieste di rimborsi in danaro, rendendo disponibile un apposito *link* cliccabile direttamente dall'email con la quale il passeggero viene informato della cancellazione del volo (attuazione prevista in **14 settimane**);
- i) includere nelle *email* di cancellazione i *link* alle opzioni disponibili al fine di rendere più agevole la scelta per il consumatore in caso di cancellazione del volo e, nelle more dell'attivazione della procedura automatizzata di cui sopra, indirizzare tramite il *link* ad una pagina *web* contenente

i numeri telefonici che il consumatore può contattare (di seguito la bozza della *email*-tipo che verrà inviata ai consumatori, attuazione prevista in **2-3 settimane**).

Codice di prenotazione VY:**Proposal IT**
%%BookingPNR%%

Gentile cliente,

La informiamo che, per insert reason, almeno uno dei voli della sua prenotazione è stato cancellato.

Abbiamo già provveduto a ricollocarla sul primo volo con posti disponibili. Per conoscere le informazioni sul nuovo volo acceda alla sua prenotazione.

Qualora questa soluzione non soddisfi le sue esigenze, le offriamo le seguenti possibilità:

1. Richiedere un rimborso. Accrediteremo l'importo dovuto entro 7 giorni dalla data della richiesta.
2. La possibilità di cambiarlo selezionando un altro volo per la sua destinazione finale in una data successiva, in base alla disponibilità dei posti.

Gestisci la tua prenotazione

A causa dell'elevato volume di chiamate, ti raccomandiamo vivamente di gestire autonomamente la tua prenotazione online. Le opzioni disponibili online sono esattamente le stesse del nostro Call Center. Ti preghiamo di contattare il Call Center solo se hai un problema urgente e il tuo viaggio è previsto entro le prossime 48 ore. Numero di telefono di contatto dall'Italia + 39XXXXXX.

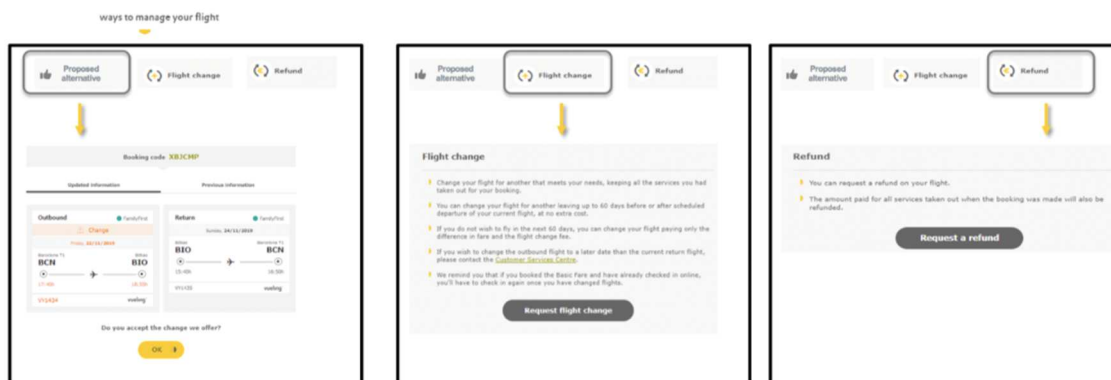
I diritti del passeggero sono disciplinati dal Regolamento Europeo (CE) 261/2004. Per conoscere i suoi diritti in caso di cancellazione o ritardo del volo qui.

Per consultare le condizioni generali del contratto per il trasporto dei passeggeri e dei bagagli Condizioni di Trasporto.

Siamo spiacenti per l'inconveniente causato.

Distinti saluti,
Vueling Team

8. In particolare, selezionando “Gestisci la tua prenotazione”, i consumatori verranno rinviati ad una apposita pagina dove troveranno: (i) i dettagli del volo che Vueling propone in alternativa a quello cancellato o modificato (nel caso Vueling abbia proposto un’alternativa), nonché (ii) la possibilità di scegliere altro volo; (iii) la possibilità di chiedere un rimborso.



Gestisci la tua prenotazione

I cambi che farai si applicheranno a tutte le prenotazioni. Puoi solo scegliere una delle opzioni.

9. Laddove venga scelto il rimborso, il passeggero verrà reindirizzato alla pagina dedicata alla richiesta del rimborso, in cui verrà richiesto di inserire i dati necessari e confermare la richiesta.

3 Modulo di richiesta del rimborso

Rimborso

- Puoi richiedere un rimborso del tuo volo.
- Tutto quanto pagato per i servizi relativi alla tua prenotazione sarà rimborsato.

[Richiedi un rimborso](#)

Compila il modulo sottante per richiedere il rimborso:

Informazioni di contatto

I campi contrassegnati con * sono obbligatori

sandra	test
sandra.pireto@vueling.com	922767540

I tuoi voli

Codice di prenotazione YGSCRT

Outbound Cancelled Basic

Monday, 19 October 2020

Barcelona	BIO	BIO
7:00	7:00	8:10
111425	vueling	

[Cancella](#) [Richiedi un rimborso](#)

vueling

Richiesta di rimborso

sandra, la richiesta di rimborso è stata effettuata correttamente.

10. A questo punto, il consumatore riceverà una *email* di ricevuta della sua richiesta, nella quale, a regime, sarà possibile scegliere tra il rimborso in contanti e quello erogato tramite un Credito di volo; nella stessa *email* il consumatore sarà informato del fatto che il Vettore garantisce che riceverà il rimborso in contanti entro 7 giorni.


Proposal IT





Gentile %%ContactFirstname%% %%ContactLastname%%,

Abbiamo ricevuto la sua richiesta di rimborso per la cancellazione del seguente volo:

- Origine - Destinazione: %%FlightDepartureIATA%% - %%FlightArrivalIATA%%
- Data del volo: %%FlightDateLT%%
- N. del volo: %%FlightCarrier%% %%FlightNumber%%
- Codice di prenotazione: %%BookingPnr%%

La informiamo che ha la possibilità di ottenere il **Rimborso di quanto pagato** oppure scegliere un **Credito di volo** che potrà utilizzare facilmente per prenotazioni future e che Le attribuirà i seguenti vantaggi:

 **+ 20%** Il valore del biglietto, più un ulteriore 20%, verrà rimborsato sotto forma di credito di volo per le tue prossime prenotazioni

-  **Trasferibile.** Puoi condividere il credito con tuoi amici e familiari in modo che possano usarlo
-  **Facile da usare.** Disponibile ogni qualvolta accederà al sito di Vueling.com o alla nostra app.
-  **Usi molteplici.** Potrà utilizzare il Credito di volo per tutte le prenotazioni che desidera nei 18 mesi seguenti fino ad esaurimento dell'importo.
-  **Massima flessibilità.** Il Credito di volo può essere utilizzato anche per prenotazioni a favore di altre persone.

Il credito di volo sostituisce il rimborso e non potrà essere riscattato successivamente in cambio di denaro contante.

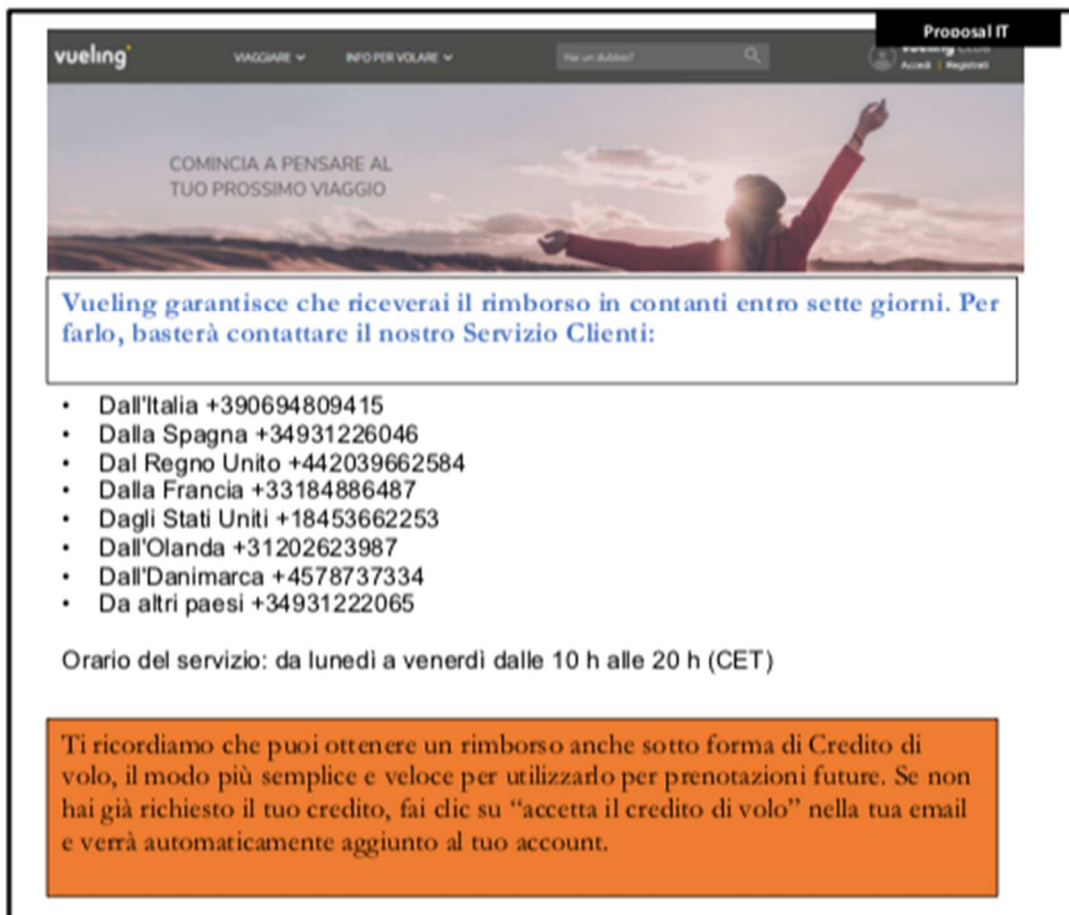
Accetta credito di volo

Rimborso denaro

Vueling garantisce che riceverà il rimborso in contanti entro sette giorni.
Per farlo, basterà contattare il nostro Servizio Clienti:

Numeri di telefono di contatto: Dalla Spagna [+34931226045](tel:+34931226045) - Dal Regno Unito [+442039662584](tel:+442039662584) - Dall'Italia [+390694809415](tel:+390694809415) - Dalla Francia [+33184686487](tel:+33184686487) - Dagli Stati Uniti [+18453662253](tel:+18453662253) - Dall'Olanda [+31202623987](tel:+31202623987) - Dalla Danimarca [+4578737334](tel:+4578737334) - Da altri paesi [+34931222065](tel:+34931222065) - Orario del servizio: da lunedì a venerdì dalle 10 h alle 20 h (CET)

11. Nelle more dell'attivazione della procedura automatica, la scelta del rimborso in denaro sarà resa possibile con l'indicazione del numero telefonico preposto e, selezionando "Rimborso denaro", il consumatore verrà reindirizzato alla seguente pagina *web* in cui sono riportati i contatti del Servizio Clienti.



The screenshot shows the Vueling website interface. At the top, there is a navigation bar with the Vueling logo, menu items "VIAGGIARE" and "INFO PER VOLARE", a search bar, and user options "Proposal IT", "Prenotare il volo", "Accedi", and "Registrati". Below the navigation bar is a hero image of a person with arms raised against a sunset sky, with the text "COMINCIA A PENSARE AL TUO PROSSIMO VIAGGIO". A blue-bordered box contains the text: "Vueling garantisce che riceverai il rimborso in contanti entro sette giorni. Per farlo, basterà contattare il nostro Servizio Clienti:". Below this is a list of phone numbers for different countries:

- Dall'Italia +390694809415
- Dalla Spagna +34931226046
- Dal Regno Unito +442039662584
- Dalla Francia +33184886487
- Dagli Stati Uniti +18453662253
- Dall'Olanda +31202623987
- Dall'Danimarca +4578737334
- Da altri paesi +34931222065

 Below the list, it states "Orario del servizio: da lunedì a venerdì dalle 10 h alle 20 h (CET)". At the bottom, an orange-bordered box contains the text: "Ti ricordiamo che puoi ottenere un rimborso anche sotto forma di Credito di volo, il modo più semplice e veloce per utilizzarlo per prenotazioni future. Se non hai già richiesto il tuo credito, fai clic su "accetta il credito di volo" nella tua email e verrà automaticamente aggiunto al tuo account."

12. Ad illustrazione delle misure sopra descritte, Vueling ha allegato da ultimo, con la nota protocollata in data 15 ottobre 2020, le bozze delle immagini¹ dei nuovi messaggi inviati ai passeggeri nelle ipotesi di cancellazione, delle schermate delle pagine accessibili attraverso i *link* ipertestuali ivi contenuti e della schermata di una pagina informativa del proprio sito *internet* aziendale.

IV. VALUTAZIONI

13. In base alle misure presentate dal professionista nella propria memoria sopra richiamate, appaiono essere venuti meno i presupposti per l'adozione della misura cautelare.

¹ Vueling ha rappresentato che "le schermate ed i messaggi di testo qui riportati [sono da considerarsi] come indicativi e soggetti a modifiche nella versione finale".

14. In particolare, le misure adottate dal professionista consentono al consumatore di ricevere una comunicazione di cancellazione del volo chiara e trasparente, fornendo informazioni idonee e complete circa la possibilità di ottenere un rimborso pecuniario entro i termini previsti dal Regolamento 261/2004, consistenti in 7 giorni.

Inoltre, le modalità per la richiesta del rimborso prevedono la possibilità di utilizzare una linea telefonica dedicata e gratuita per la quale è stato previsto, altresì, un incremento degli addetti e, in tempi prestabiliti, anche la possibilità per il consumatore di avviare una procedura automatica.

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'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento.

Il presente provvedimento verrà comunicato ai soggetti interessati.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 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

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’art. 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’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell’art. 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'art. 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'art. 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**);

<p>Informazioni importanti sul tuo volo</p>
<p>Numero di prenotazione:</p>
<p>Gentile</p> <p>siamo veramente dispiaciuti di comunicarti che il tuo volo easyJet è stato cancellato e desideriamo scusarci per il disagio arrecato.</p> <p>Per favore leggi attentamente questa email, 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.</p> <p>Cosa succede ora?</p> <p>Per favore prendi visione delle tre opzioni a tua disposizione qui sotto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Altre informazioni: Se hai acquistato altri servizi per il tuo viaggio, incluso un albergo, trasporti o noleggio auto, per favore contatta direttamente il fornitore per modificare o cancellare le prenotazioni.</p> <p>Per termini e condizioni complete visita easyJet.com.</p> <p>Domande? Se hai altre domande clicca qui per contattarci.</p> <p>Cordialmente, Customer Service easyJet</p> <p>* sono esclusi i cambi di destinazione da/per Israele, Egitto, Giordania, Turchia, Marocco.</p> <p>Perché ti stiamo contattando? Hai ricevuto questa e-mail perché hai prenotato un volo con noi e dobbiamo comunicarti informazioni importanti sul tuo volo.</p> <p>Per i termini e le condizioni di easyJet e per visualizzare la nostra informativa sulla privacy, visita il sito.</p> <p>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 85, London Luton Airport, Luton, Bedfordshire LU2 9PF.</p> <p>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.</p> <p>Per essere certo di ricevere le nostre e-mail aggiungibookings@email.easyJet.com</p>

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 Auto/Trasferimenti Business Prima di partire Gestione prenotazioni Check in Disconnetti Auto e-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:

Fare il tuo prossimo volo easyJet gratuitamente* fino a settembre 2021. Sono attualmente disponibili i voli fino a settembre 2021 per le nostre rotte più richieste, conosci 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" aerea. Per maggio, oltre 300.000 extra sono già stati usati 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 a 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

- 1 **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.
- 2 **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 bistro easyJet.
- 3 **Viaggio "Hands Free" „GRATIS** - Abbonifiteci un'esperienza serena e 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 ha prenotato tramite un'agenzia viaggi o un altro intermediario dev'essere 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/per Israele, Egitto, Giordania, Turchia e Marocco. Per maggiori dettagli, consulta la pagina Commissioni.

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

 reCAPTCHA
Privacy - Termini

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.

¹ easyJet ha rappresentato di impegnarsi ad attuare tali modifiche *“il più presto possibile e, comunque, non oltre il 30 ottobre 2020”*.

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'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento.

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 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

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'art. 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'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 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'art. 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'art. 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 passeggero¹.

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

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

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 2020².



Gentile Cliente,

La tua prenotazione XXXXX ha subito una cancellazione.

Puoi scegliere se contattare un operatore per verificare le alternative o richiedere il rimborso.

Desidero richiedere subito il rimborso pecuniario per i voli ancora non effettuati.

RIMBORSO

Desidero contattare un operatore per verificare le alternative, inclusa la riprogrammazione dei voli o il rimborso in forma di voucher.

AVVIA CHAT

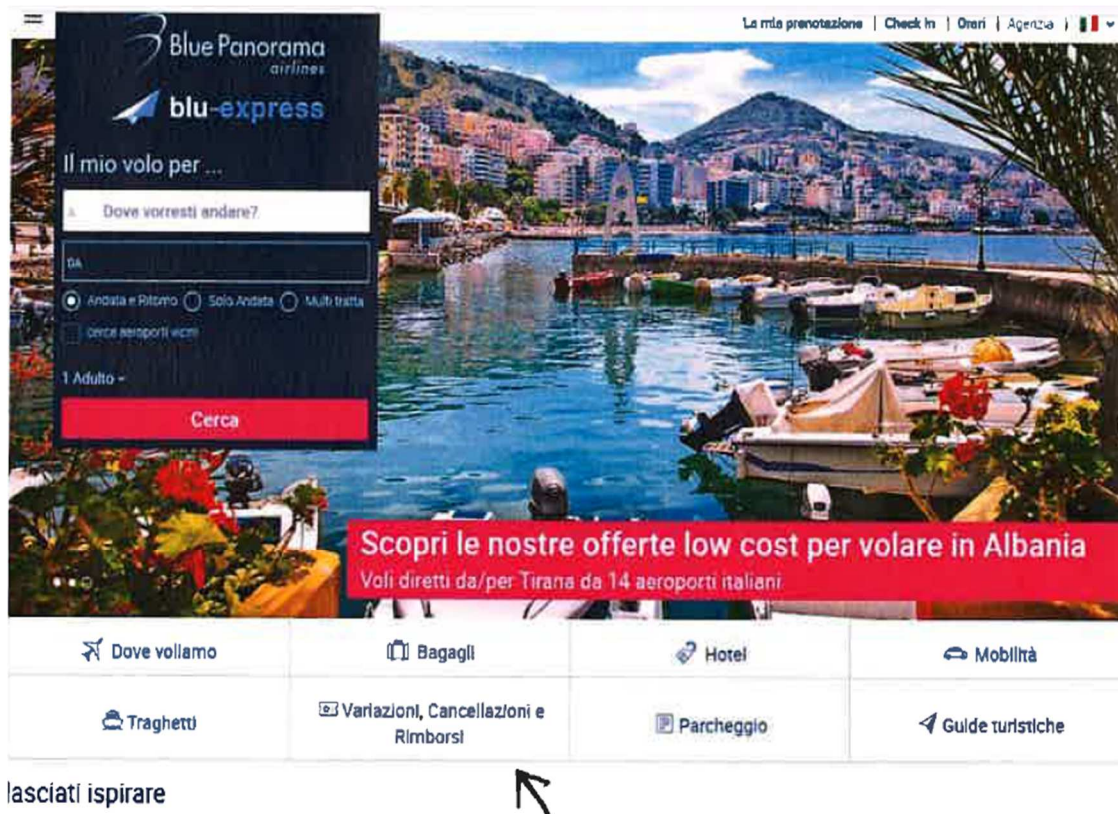
Questi sono i voli non ancora effettuati che non hanno subito variazioni:
BV 3353 Q TIA BRI 02 Oct 20 18:30 19:25

Se hai necessità di supporto contattaci telefonicamente al numero +39 06 99503111 o scrivi a contact@blue-panorama.com

Grazie per la collaborazione,
Blue Panorama Airlines

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 2020³.

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.

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

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.

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 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

PS11865 - RYANAIR/CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID

Provvedimento n. 28375

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 PS11865 del 24 settembre 2020, 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 Ryanair DAC;

VISTE le memorie difensive depositate da Ryanair DAC in data 6, 8 e 13 ottobre 2020;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Ryanair DAC (di seguito “Ryanair” o “la Società” o il “Vettore”) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. La Società è attiva, tra altro, nei servizi *low cost* di trasporto aereo, su rotte nazionali ed internazionali.

2. Altroconsumo, in qualità di associazione di consumatori.

II. 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 – il 24 settembre 2020, è stato avviato, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, il procedimento istruttorio PS11865 al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lett. a) e b), 22, 23, comma 1, lett. e), 24 e 25 del Codice del Consumo.

4. In sintesi, 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.

5. Il vettore avrebbe in seguito cancellato unilateralmente alcuni di tali voli programmati dopo il 3 giugno 2020 con motivazione legata dall'emergenza da Covid-19, 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.

6. Alcuni consumatori segnalano di aver proceduto all'acquisto dei voli offerti da Ryanair perché rassicurati dai *claim* "Prenota in tutta tranquillità. Nessuna penale per il cambio, "I piani sono cambiati? Non preoccuparti, puoi cambiare il tuo volo gratuitamente". Tuttavia, accedendo al servizio, i segnalanti rilevano che i prezzi del nuovo volo che vengono loro offerti sono superiori rispetto a quelli di chi effettua una prenotazione del tutto nuova, di modo che l'assenza di penale per modifica del volo si ripresenterebbe sotto forma di un prezzo superiore. In altri termini, Ryanair applicherebbe a chi effettua il cambio volo una tariffa più alta rispetto a quella in vendita per gli altri consumatori.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, il Professionista è stato, tra altro, invitato, ai sensi dell'art. 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'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

III. MEMORIE DELLA PARTE

8. In data 6 ottobre 2020 è giunta una memoria difensiva, integrata da due successive memorie pervenute in data 8 e 13 ottobre 2020, con la quale Ryanair ha rigettato ogni contestazione sostenendo, in estrema sintesi, la legittimità della condotta stante la norma di cui all'articolo 88 *bis* del decreto Cura Italia che riconosce il *voucher* quale misura compensativa fino al perdurare della situazione di emergenza sanitaria. La Società, inoltre, ha rivendicato la correttezza dei propri comportamenti, sostenendo di aver fornito ai consumatori tutte le informazioni necessarie all'adozione di una scelta consapevole e ha contestato l'allegazione per cui avrebbe cancellato voli "con la motivazione Covid-19, pur essendo servizi da svolgere in un periodo nel quale non sarebbero stati vigenti i limiti di circolazione stabiliti dai provvedimenti governativi di contenimento dell'epidemia da Covid19".

9. Con specifico riferimento al procedimento cautelare, la Società ha proposto una serie di misure volte a risolvere i profili contestati e a far venire meno i presupposti per l'adozione di un provvedimento cautelare.

10. Impegno 1: utilizzare la causale relativa alla pandemia Covid-19 esclusivamente in riferimento a quei casi in cui l'impossibilità di eseguire la propria prestazione dipenda da restrizioni al movimento di persone adottate dalle pubbliche autorità preposte in relazione alla pandemia Covid-19. La Società ha depositato un facsimile della comunicazione inviata ai consumatori in caso di cancellazioni di voli (si veda l'immagine successiva).

Gentile cliente,

Siamo spiacenti di comunicarti che, a causa di esigenze di carattere operativo, Ryanair ha assunto la decisione di cancellare il tuo volo/i tuoi voli `{for-each flight}{if flight%schedule_change=X} FR da a in data {/if}{/for-each}`. Stiamo facendo tutto il possibile per ridurre al minimo queste cancellazioni. Si prega di avvisare tutti gli altri passeggeri del vostro gruppo.

Stiamo provvedendo a informare ciascun cliente riguardo alla possibilità di scegliere tra il rimborso totale del costo del biglietto o l'imbarco su un volo alternativo, con la dovuta assistenza (consulta le informazioni riportate di seguito).

1. Modifica un volo cancellato (gratuita)

Offriamo ai nostri clienti la possibilità di modificare il volo cancellato mantenendo inalterata la rotta e volando in un'altra data o orario, oppure su qualsiasi altra rotta della nostra rete nei 14 giorni precedenti o successivi alla data del volo cancellato. Non sono previste penali di modifica e non è necessario corrispondere alcuna differenza tariffaria. [Clicca qui](#) per modificare gratuitamente il tuo volo.

In alternativa, puoi contattare il nostro [Team di assistenza clienti](#) durante gli orari di apertura o recarti alla biglietteria in aeroporto ed esercitare il diritto all'imbarco su un volo alternativo per la tua destinazione, in condizioni di trasporto analoghe, alla prima opportunità o in una data successiva a tuo piacimento, compatibilmente con la disponibilità dei posti. Il nostro [Team di assistenza clienti](#) può anche fornire assistenza su opzioni di imbarco su un volo alternativo, come ad esempio per l'imbarco anticipato con una compagnia aerea diversa, piuttosto che treni, autobus o noleggio auto.

Qualora tali servizi di assistenza non ti venissero forniti anche se ne hai diritto, conserva tutte le ricevute delle spese sostenute. Potrai inviarle a Ryanair per richiederne il rimborso.

2. Richiedi un rimborso

Se desideri annullare la tua prenotazione e richiedere il rimborso totale del/i volo/i inutilizzato/i, [clicca qui](#) e inserisci le informazioni relative alla tua prenotazione. I rimborsi saranno elaborati entro 7 giorni lavorativi mediante la stessa forma di pagamento usata per la prenotazione originale.

In allegato un documento in cui sono riportati tutti i tuoi diritti secondo la normativa UE 261/2004. `{attachment name="EU261 14.2 Notice"}`

Avendo ricevuto la notifica di cancellazione con più di 14 giorni d'anticipo rispetto alla data di partenza, non hai diritto ad alcun risarcimento previsto dalla normativa UE 261.

Per ulteriori informazioni sulla cancellazione dei voli o sui ritardi, [clicca qui](#).

Ci scusiamo ancora una volta per il disagio causato.

Cordialmente,

il Servizio Clienti Ryanair

11. In particolare, dopo aver selezionato “*clicca qui*” nella sezione “*Richiedi un rimborso*”, il passeggero viene diretto ad una schermata “*Documento di Richiesta di Rimborso*”, dove dovrà inserire il nome, cognome, indirizzo *email* fornito al momento della prenotazione e la motivazione per cui richiede il rimborso, come da immagine successiva.

Per favore inserisci i tuoi dati qui sotto per richiedere un rimborso sul/ sui voli Ryanair interrotti/te:

Numero di Prenotazione del volo: ACTKSE

Nome cliente:

Cognome del cliente:

Indirizzo email:

Motivazione per cui si richiede il rimborso:

Per eseguire la richiesta per il rimborso per TUTTI i clienti e per TUTTI i voli si prega di cliccare qui.

Alternativamente, per completare questa richiesta di rimborso per specifici clienti o voli, si prega di inserire il nome del cliente e indicare il volo(i) da cancellare, cliccando sulle caselle a seguire.

Cliente 1						
	Nome		Cognome			
Nome del cliente:	<input type="text"/>		<input type="text"/>			
Rimborsare questo volo?	19:30	31-lug-2020	FR 1440	Malpensa (MXP)	-	Palermo (PMO)
<input type="checkbox"/>						
Rimborsare questo volo?	09:10	03-ago-2020	FR 1439	Palermo (PMO)	-	Malpensa (MXP)
<input type="checkbox"/>						

Ryanair prende la sicurezza dei dati personali molto seriamente, come spiegato nella nostra (Privacy)

Rilasciare la richiesta di Rimborso

12. Dopo aver compilato i relativi campi ed aver cliccato “*Rilasciare la richiesta di Rimborso*”, il passeggero visualizzerà una schermata dove viene confermata la ricezione della richiesta di rimborso ed il numero di prenotazione del volo rispetto al quale il rimborso è stato richiesto.

13. **Impegno 2:** inviare entro il 9 ottobre 2020 a ciascun consumatore che ha ricevuto un *voucher* un’ulteriore comunicazione (del medesimo tenore e contenuto per ciascuna modalità di ristoro) nella quale si offra la possibilità di optare per il rimborso pecuniario o l’ottenimento di un *voucher* (della durata di 18 mesi). A tal fine, Ryanair ha predisposto il testo e la grafica della comunicazione da inviare ai passeggeri, di cui ha depositato un facsimile (come da successiva immagine). Tale comunicazione indica chiaramente: (i) come prima opzione “*Richiedi un rimborso invece del voucher*”; (ii) l’importo in euro tanto del rimborso quanto del *voucher* (cfr. infra **Impegno 6**); (iii) che la durata del *voucher* è stata estesa a 18 mesi (cfr. infra **Impegno 3**); (iv) che il *voucher* è cedibile tra passeggeri inclusi nella medesima prenotazione (cfr. infra **Impegno 5**). ^[1] ^[2] ^[3] ^[4] ^[5] ^[6] ^[7] ^[8] ^[9] ^[10] ^[11] ^[12] ^[13] ^[14] ^[15] ^[16] ^[17] ^[18] ^[19] ^[20] ^[21] ^[22] ^[23] ^[24] ^[25] ^[26] ^[27] ^[28] ^[29] ^[30] ^[31] ^[32] ^[33] ^[34] ^[35] ^[36] ^[37] ^[38] ^[39] ^[40] ^[41] ^[42] ^[43] ^[44] ^[45] ^[46] ^[47] ^[48] ^[49] ^[50] ^[51] ^[52] ^[53] ^[54] ^[55] ^[56] ^[57] ^[58] ^[59] ^[60] ^[61] ^[62] ^[63] ^[64] ^[65] ^[66] ^[67] ^[68] ^[69] ^[70] ^[71] ^[72] ^[73] ^[74] ^[75] ^[76] ^[77] ^[78] ^[79] ^[80] ^[81] ^[82] ^[83] ^[84] ^[85] ^[86] ^[87] ^[88] ^[89] ^[90] ^[91] ^[92] ^[93] ^[94] ^[95] ^[96] ^[97] ^[98] ^[99] ^[100] ^[101] ^[102] ^[103] ^[104] ^[105] ^[106] ^[107] ^[108] ^[109] ^[110] ^[111] ^[112] ^[113] ^[114] ^[115] ^[116] ^[117] ^[118] ^[119] ^[120] ^[121] ^[122] ^[123] ^[124] ^[125] ^[126] ^[127] ^[128] ^[129] ^[130] ^[131] ^[132] ^[133] ^[134] ^[135] ^[136] ^[137] ^[138] ^[139] ^[140] ^[141] ^[142] ^[143] ^[144] ^[145] ^[146] ^[147] ^[148] ^[149] ^[150] ^[151] ^[152] ^[153] ^[154] ^[155] ^[156] ^[157] ^[158] ^[159] ^[160] ^[161] ^[162] ^[163] ^[164] ^[165] ^[166] ^[167] ^[168] ^[169] ^[170] ^[171] ^[172] ^[173] ^[174] ^[175] ^[176] ^[177] ^[178] ^[179] ^[180] ^[181] ^[182] ^[183] ^[184] ^[185] ^[186] ^[187] ^[188] ^[189] ^[190] ^[191] ^[192] ^[193] ^[194] ^[195] ^[196] ^[197] ^[198] ^[199] ^[200] ^[201] ^[202] ^[203] ^[204] ^[205] ^[206] ^[207] ^[208] ^[209] ^[210] ^[211] ^[212] ^[213] ^[214] ^[215] ^[216] ^[217] ^[218] ^[219] ^[220] ^[221] ^[222] ^[223] ^[224] ^[225] ^[226] ^[227] ^[228] ^[229] ^[230] ^[231] ^[232] ^[233] ^[234] ^[235] ^[236] ^[237] ^[238] ^[239] ^[240] ^[241] ^[242] ^[243] ^[244] ^[245] ^[246] ^[247] ^[248] ^[249] ^[250] ^[251] ^[252] ^[253] ^[254] ^[255] ^[256] ^[257] ^[258] ^[259] ^[260] ^[261] ^[262] ^[263] ^[264] ^[265] ^[266] ^[267] ^[268] ^[269] ^[270] ^[271] ^[272] ^[273] ^[274] ^[275] ^[276] ^[277] ^[278] ^[279] ^[280] ^[281] ^[282] ^[283] ^[284] ^[285] ^[286] ^[287] ^[288] ^[289] ^[290] ^[291] ^[292] ^[293] ^[294] ^[295] ^[296] ^[297] ^[298] ^[299] ^[300] ^[301] ^[302] ^[303] ^[304] ^[305] ^[306] ^[307] ^[308] ^[309] ^[310] ^[311] ^[312] ^[313] ^[314] ^[315] ^[316] ^[317] ^[318] ^[319] ^[320] ^[321] ^[322] ^[323] ^[324] ^[325] ^[326] ^[327] ^[328] ^[329] ^[330] ^[331] ^[332] ^[333] ^[334] ^[335] ^[336] ^[337] ^[338] ^[339] ^[340] ^[341] ^[342] ^[343] ^[344] ^[345] ^[346] ^[347] ^[348] ^[349] ^[350] ^[351] ^[352] ^[353] ^[354] ^[355] ^[356] ^[357] ^[358] ^[359] ^[360] ^[361] ^[362] ^[363] ^[364] ^[365] ^[366] ^[367] ^[368] ^[369] ^[370] ^[371] ^[372] ^[373] ^[374] ^[375] ^[376] ^[377] ^[378] ^[379] ^[380] ^[381] ^[382] ^[383] ^[384] ^[385] ^[386] ^[387] ^[388] ^[389] ^[390] ^[391] ^[392] ^[393] ^[394] ^[395] ^[396] ^[397] ^[398] ^[399] ^[400] ^[401] ^[402] ^[403] ^[404] ^[405] ^[406] ^[407] ^[408] ^[409] ^[410] ^[411] ^[412] ^[413] ^[414] ^[415] ^[416] ^[417] ^[418] ^[419] ^[420] ^[421] ^[422] ^[423] ^[424] ^[425] ^[426] ^[427] ^[428] ^[429] ^[430] ^[431] ^[432] ^[433] ^[434] ^[435] ^[436] ^[437] ^[438] ^[439] ^[440] ^[441] ^[442] ^[443] ^[444] ^[445] ^[446] ^[447] ^[448] ^[449] ^[450] ^[451] ^[452] ^[453] ^[454] ^[455] ^[456] ^[457] ^[458] ^[459] ^[460] ^[461] ^[462] ^[463] ^[464] ^[465] ^[466] ^[467] ^[468] ^[469] ^[470] ^[471] ^[472] ^[473] ^[474] ^[475] ^[476] ^[477] ^[478] ^[479] ^[480] ^[481] ^[482] ^[483] ^[484] ^[485] ^[486] ^[487] ^[488] ^[489] ^[490] ^[491] ^[492] ^[493] ^[494] ^[495] ^[496] ^[497] ^[498] ^[499] ^[500] ^[501] ^[502] ^[503] ^[504] ^[505] ^[506] ^[507] ^[508] ^[509] ^[510] ^[511] ^[512] ^[513] ^[514] ^[515] ^[516] ^[517] ^[518] ^[519] ^[520] ^[521] ^[522] ^[523] ^[524] ^[525] ^[526] ^[527] ^[528] ^[529] ^[530] ^[531] ^[532] ^[533] ^[534] ^[535] ^[536] ^[537] ^[538] ^[539] ^[540] ^[541] ^[542] ^[543] ^[544] ^[545] ^[546] ^[547] ^[548] ^[549] ^[550] ^[551] ^[552] ^[553] ^[554] ^[555] ^[556] ^[557] ^[558] ^[559] ^[560] ^[561] ^[562] ^[563] ^[564] ^[565] ^[566] ^[567] ^[568] ^[569] ^[570] ^[571] ^[572] ^[573] ^[574] ^[575] ^[576] ^[577] ^[578] ^[579] ^[580] ^[581] ^[582] ^[583] ^[584] ^[585] ^[586] ^[587] ^[588] ^[589] ^[590] ^[591] ^[592] ^[593] ^[594] ^[595] ^[596] ^[597] ^[598] ^[599] ^[600] ^[601] ^[602] ^[603] ^[604] ^[605] ^[606] ^[607] ^[608] ^[609] ^[610] ^[611] ^[612] ^[613] ^[614] ^[615] ^[616] ^[617] ^[618] ^[619] ^[620] ^[621] ^[622] ^[623] ^[624] ^[625] ^[626] ^[627] ^[628] ^[629] ^[630] ^[631] ^[632] ^[633] ^[634] ^[635] ^[636] ^[637] ^[638] ^[639] ^[640] ^[641] ^[642] ^[643] ^[644] ^[645] ^[646] ^[647] ^[648] ^[649] ^[650] ^[651] ^[652] ^[653] ^[654] ^[655] ^[656] ^[657] ^[658] ^[659] ^[660] ^[661] ^[662] ^[663] ^[664] ^[665] ^[666] ^[667] ^[668] ^[669] ^[670] ^[671] ^[672] ^[673] ^[674] ^[675] ^[676] ^[677] ^[678] ^[679] ^[680] ^[681] ^[682] ^[683] ^[684] ^[685] ^[686] ^[687] ^[688] ^[689] ^[690] ^[691] ^[692] ^[693] ^[694] ^[695] ^[696] ^[697] ^[698] ^[699] ^[700] ^[701] ^[702] ^[703] ^[704] ^[705] ^[706] ^[707] ^[708] ^[709] ^[710] ^[711] ^[712] ^[713] ^[714] ^[715] ^[716] ^[717] ^[718] ^[719] ^[720] ^[721] ^[722] ^[723] ^[724] ^[725] ^[726] ^[727] ^[728] ^[729] ^[730] ^[731] ^[732] ^[733] ^[734] ^[735] ^[736] ^[737] ^[738] ^[739] ^[740] ^[741] ^[742] ^[743] ^[744] ^[745] ^[746] ^[747] ^[748] ^[749] ^[750] ^[751] ^[752] ^[753] ^[754] ^[755] ^[756] ^[757] ^[758] ^[759] ^[760] ^[761] ^[762] ^[763] ^[764] ^[765] ^[766] ^[767] ^[768] ^[769] ^[770] ^[771] ^[772] ^[773] ^[774] ^[775] ^[776] ^[777] ^[778] ^[779] ^[780] ^[781] ^[782] ^[783] ^[784] ^[785] ^[786] ^[787] ^[788] ^[789] ^[790] ^[791] ^[792] ^[793] ^[794] ^[795] ^[796] ^[797] ^[798] ^[799] ^[800] ^[801] ^[802] ^[803] ^[804] ^[805] ^[806] ^[807] ^[808] ^[809] ^[810] ^[811] ^[812] ^[813] ^[814] ^[815] ^[816] ^[817] ^[818] ^[819] ^[820] ^[821] ^[822] ^[823] ^[824] ^[825] ^[826] ^[827] ^[828] ^[829] ^[830] ^[831] ^[832] ^[833] ^[834] ^[835] ^[836] ^[837] ^[838] ^[839] ^[840] ^[841] ^[842] ^[843] ^[844] ^[845] ^[846] ^[847] ^[848] ^[849] ^[850] ^[851] ^[852] ^[853] ^[854] ^[855] ^[856] ^[857] ^[858] ^[859] ^[860] ^[861] ^[862] ^[863] ^[864] ^[865] ^[866] ^[867] ^[868] ^[869] ^[870] ^[871] ^[872] ^[873] ^[874] ^[875] ^[876] ^[877] ^[878] ^[879] ^[880] ^[881] ^[882] ^[883] ^[884] ^[885] ^[886] ^[887] ^[888] ^[889] ^[890] ^[891] ^[892] ^[893] ^[894] ^[895] ^[896] ^[897] ^[898] ^[899] ^[900] ^[901] ^[902] ^[903] ^[904] ^[905] ^[906] ^[907] ^[908] ^[909] ^[910] ^[911] ^[912] ^[913] ^[914] ^[915] ^[916] ^[917] ^[918] ^[919] ^[920] ^[921] ^[922] ^[923] ^[924] ^[925] ^[926] ^[927] ^[928] ^[929] ^[930] ^[931] ^[932] ^[933] ^[934] ^[935] ^[936] ^[937] ^[938] ^[939] ^[940] ^[941] ^[942] ^[943] ^[944] ^[945] ^[946] ^[947] ^[948] ^[949] ^[950] ^[951] ^[952] ^[953] ^[954] ^[955] ^[956] ^[957] ^[958] ^[959] ^[960] ^[961] ^[962] ^[963] ^[964] ^[965] ^[966] ^[967] ^[968] ^[969] ^[970] ^[971] ^[972] ^[973] ^[974] ^[975] ^[976] ^[977] ^[978] ^[979] ^[980] ^[981] ^[982] ^[983] ^[984] ^[985] ^[986] ^[987] ^[988] ^[989] ^[990] ^[991] ^[992] ^[993] ^[994] ^[995] ^[996] ^[997] ^[998] ^[999] ^[1000]

RYANAIR

VOLI AUTONOLEGGIO HOTEL EVENTI E ATTIVITÀ

Sei attualmente in possesso di un voucher di viaggio i cui dettagli sono riportati qui di seguito. Se invece desideri ricevere un rimborso in denaro del valore di €159.00, [clicca qui](#).

Oppure usa il tuo voucher di viaggio oggi.

Non dimenticare che puoi utilizzare il tuo voucher di viaggio Ryanair su oltre 1.000 voli giornalieri quest'inverno e che puoi scegliere anche tra i nostri voli estivi ora in vendita.

Il tuo voucher di viaggio può essere utilizzato - fino a 18 mesi dalla data di emissione - per prenotare qualsiasi volo del nostro network.

I dettagli del tuo voucher

Nome: John Smith Voucher: 456923939	Valore: €159.00
--	-----------------

"Domande Frequenti" sul voucher

Come riscattare il tuo voucher:

- ✓ Seleziona la tua destinazione, le date e la tipologia dei passeggeri
- ✓ Inserisci il nominativo del cliente
- ✓ Aggiungi eventuali extra di viaggio
- ✓ Inserisci il codice di 18 cifre del tuo voucher nella pagina del pagamento e completa la prenotazione
- ✓ L'importo del voucher sarà detratto dal totale dell'acquisto (volo e/o extra)
- ✓ Il voucher può essere utilizzato da qualsiasi passeggero sulla prenotazione originale

[Usa il mio voucher](#)

Per maggiori informazioni su Termini e Condizioni relativi ai voucher, [clicca qui](#).

RYANAIR 2020 © Ryanair DAC

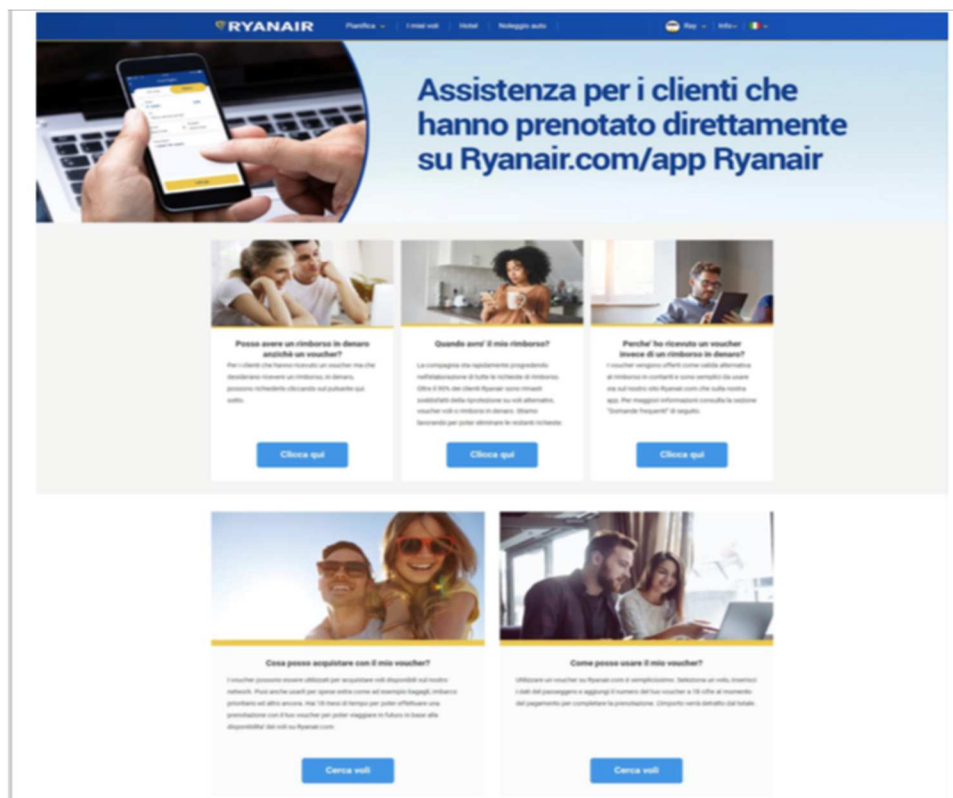
14. Impegno 3: Estendere la validità del *voucher* a 18 mesi.

15. Impegno 4: Garantire il riscatto automatico del *voucher* qualora questo non venga utilizzato entro i 18 mesi mediante accredito del costo del biglietto sulla carta di credito utilizzata per effettuare la prenotazione.

16. Impegno 5: Garantire la cedibilità del *voucher* tra passeggeri inclusi nella medesima prenotazione (cedibilità da esercitarsi attraverso un *link* presente nella pagina *web* dedicata al *voucher*); tale possibilità verrebbe identificata anche nell'email attraverso cui si offre al passeggero di effettuare la scelta tra rimborso e *voucher*

17. Impegno 6: Indicare chiaramente l'importo in euro del valore del rimborso pecuniario ovvero del *voucher*.

18. Impegno 7: Prospettare sul sito *web* di Ryanair (all'interno della pagina relativa alle domande frequenti sull'utilizzo del *voucher*) l'opzione del rimborso pecuniario ed il *link* al *form* di richiesta di rimborso in una posizione più prominente rispetto al *voucher*. In particolare, la nuova pagina *web*, relativamente alla quale Ryanair ha depositato uno *screenshot* finalizzato a dimostrare le modifiche apportate (si veda immagine successiva): (i) prospetta l'opzione del rimborso prima dell'opzione del *voucher* e contiene un *link* che dirige direttamente il passeggero al *form* per ottenere il rimborso (dove il passeggero dovrà semplicemente inserire il numero di prenotazione e l'email fornita al momento della prenotazione) (cfr. **Impegno 7**); (ii) indica che la durata del *voucher* è estesa a 18 mesi (cfr. **Impegno 3**); (iii) indica che è garantito il rimborso automatico del *voucher* qualora questo non venga utilizzato entro i 18 mesi mediante accredito del costo del biglietto sulla carta di credito o altro mezzo di pagamento utilizzato per effettuare la prenotazione (cfr. **Impegno 4**); (iv) indica che è garantita la cedibilità del *voucher* tra passeggeri inclusi nella medesima prenotazione (cfr. **Impegno 5**).



19. Selezionando “*clicca qui*” nel primo riquadro “*Posso avere un rimborso in denaro anziché un voucher?*” il passeggero viene diretto al *form* di richiesta di rimborso, dove dovrà inserire il numero della prenotazione e l'indirizzo *email* fornito al momento della prenotazione (si veda l'immagine successiva, **Allegato 1.3.A**).



Rimborso in denaro

Per ottenere un rimborso in denaro, compila il modulo sottostante.

E-mail *

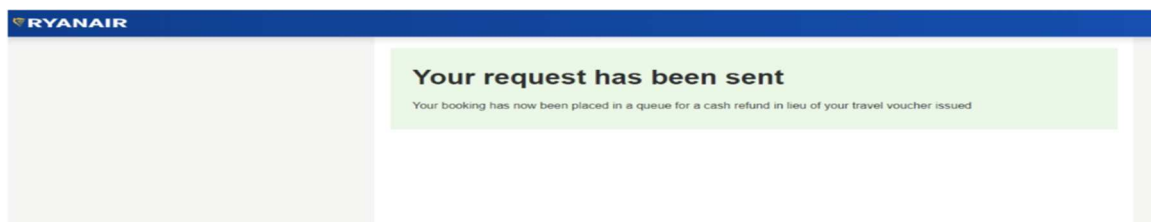
Numero di prenotazione *

Vorrei richiedere un rimborso in denaro invece di un voucher *

Cliccando Invio, confermo di aver letto e accettato i [Termini di utilizzo](#) e l'[Informativa sulla privacy](#)

Invia

20. Compilati i campi di cui alla precedente immagine, il passeggero visualizzerà una schermata in cui viene informato della ricezione della richiesta di rimborso (si veda l'immagine successiva).



21. Il passeggero riceverà altresì *una email* in cui Ryanair conferma che la richiesta di rimborso è stata processata e che il pagamento sarà visibile entro 5-7 giorni lavorativi (si veda l'immagine successiva).



22. Selezionando “*clicca qui*” nel riquadro “*Quando avrò il mio rimborso?*”, il passeggero viene diretto alla pagina “*Sezione assistenza Per il Rimborso*” dove il passeggero troverà informazioni utili qualora non abbia prenotato il volo sul sito della Società, ma tramite un intermediario.

23. **Impegno 8:** Ripristinare il numero degli addetti all’assistenza clienti per l’Italia a 50 unità e mantenere lo stesso numero di addetti per i prossimi 6 mesi.

24. **Impegno 9:** Rendere il servizio di *call center* accessibile alla tariffa applicata dagli operatori nazionali a decorrere **dal 26 ottobre 2020 e per i prossimi 6 mesi.**

25. **Impegno 10:** Ricontattare tramite *email* **entro e non oltre il 9 ottobre 2020** i passeggeri che abbiano subito la cancellazione di un volo e che, non avendo accettato la riprotezione su altro volo, non sarebbero stati rimborsati per offrire loro la possibilità di ottenere il rimborso dell’intero prezzo pagato o un *voucher* del medesimo importo.

26. **Impegno 11:** Predisporre un sistema di coordinamento interno atto ad evitare che voli cancellati vengano poi ripristinati, al fine di escludere che i passeggeri possano ritenere che tali comportamenti siano effettuati a loro danno.

27. **Impegno 12:** Modificare il messaggio pubblicitario relativo alla possibilità di cambiare il volo senza l’applicazione di una penale per chiarire che Ryanair non applicherà il supplemento per cambio volo indicato nella Tabella dei Supplementi Facoltativi disponibile sul sito *web* della

compagnia, ma che il passeggero sarà comunque tenuto a pagare la differenza tariffaria (qualora il prezzo del nuovo volo sia maggiore di quello che il passeggero intende modificare) e che le tariffe disponibili a chi effettua un cambio volo potrebbero essere diverse rispetto alle tariffe disponibili a chi effettua una prenotazione *ex novo*. Ryanair ha depositato uno *screenshot* a dimostrazione delle modifiche descritte (immagine successiva)

The screenshot displays the Ryanair website interface. At the top, there are navigation options: VOLI, AUTONOLEGGIO, HOTEL, and EVENTI E ATTIVITÀ. Below this, there are search filters for 'Andata e ritorno' and 'Sola andata'. The search criteria are set to 'Da Dublino' and 'A Destinazione', with a 'Cerca' button. Below the search bar, there is a notification bar for 'Ultimi aggiornamenti su rimborsi e voucher di viaggio'. The main content area features a large promotional banner for 'NESSUN SUPPLEMENTO PER IL CAMBIO DEL VOLO' (No supplement for flight change), which includes a 'Prenota ora' button. Below the banner, there is a section titled 'VOLI del giorno' (Flights of the day) with filters for 'Numero di passeggeri' (1 Adulto), 'Filtro per tipo' (Tutto), and 'Esplora le offerte da' (Dublino). This section displays four flight offers:

Weekend a Londra	Weekend a Amsterdam	Weekend a Londra	Weekend
Dublino - Londra (Stansted)	Dublino - Amsterdam	Dublino - Londra (Stansted)	Dublino - Amst
48,15 €	63,98 € <small>26,04 €</small>	58,84 €	58,91 €
a persona/andata e ritorno	a persona/andata e ritorno	a persona/andata e ritorno	a persona/and
ven, 8 gen 15:55 - 17:10 dom, 10 gen 15:35 - 17:00	ven, 15 gen 18:35 - 21:20 dom, 17 gen 21:45 - 22:25	sab, 27 feb 06:30 - 07:55	sab, 30 g dom, 31 -

IV. VALUTAZIONI

28. A seguito di quanto rappresentato da Ryanair nella propria memoria sopra richiamata, appaiono essere venuti meno i presupposti per l'adozione della misura cautelare.

29. In primo luogo, le modifiche proposte dal Professionista eliminano le criticità evidenziate con la comunicazione di avvio del procedimento in relazione al contenuto della comunicazione di cancellazione del volo e alla prospettazione delle alternative possibili per il consumatore in caso di cancellazione del volo. In particolare, l'inserimento nella anzidetta comunicazione di un *link* che indirizza il passeggero direttamente al *form* per ottenere il rimborso pecuniario attraverso una procedura automatica (in cui il passeggero dovrà inserire il nome, il cognome, l'indirizzo *email* e la motivazione per cui si richiede il rimborso) appare idonea ad assicurare ai consumatori l'esercizio

del loro diritto di rimborso del biglietto in caso di cancellazione nonché garantisce che la procedura si concluda entro tempi congrui.

30. Inoltre, i consumatori che sono stati informati della cancellazione del volo attraverso una comunicazione non sufficientemente trasparente riceveranno una nuova comunicazione, in cui verrà rappresentata la possibilità di ottenere il rimborso pecuniario, prospettato dal Professionista come prima e più immediata forma di ristoro, ovvero, in alternativa, la possibilità di ricevere il *voucher*.

31. Quanto a quest'ultimo, il Professionista ha provveduto a modificarne la durata, estendendola a 18 mesi, in conformità al disposto normativo nazionale.

32. La Società ha, altresì, provveduto a modificare la pagina *web* del proprio sito *internet* dedicata alle domande frequenti sull'utilizzo del *voucher* e, più precisamente, ha inserito la possibilità di richiedere il rimborso pecuniario (con l'indicazione del relativo *link* di collegamento al *form* di richiesta di rimborso) in posizione prominente rispetto all'opzione del *voucher*, il quale è prospettato, anche graficamente, in posizione subordinata.

33. Inoltre, la Società ha ripristinato il numero degli addetti all'assistenza clienti per l'Italia a 50 unità e, a decorrere dal 26 ottobre 2020, renderà accessibile alla tariffa applicata dagli operatori nazionali il servizio di *call center*; entrambe le misure saranno attive per i prossimi 6 mesi.

34. Con riferimento alla scorrettezza contestata al Professionista in relazione alla promozione incentrata sul *claim* pubblicitario "*Nessuna penale per il cambio di volo*" che è stata modificata in "*Nessun supplemento per il cambio di volo*", sebbene la modifica apportata non risolva i profili di ingannevolezza del messaggio contestati - considerato che il consumatore sembra dover continuare a pagare, in caso di cambio del biglietto, un prezzo superiore a quello che pagherebbe in caso di prenotazione effettuata in via autonoma - non si ravvisano, allo stato, i presupposti del *periculum in mora*, consistenti nel danno grave e irreparabile indispensabili per l'adozione di una misura cautelare.

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'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento.

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. 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'art. 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

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXX- N. 42 - 2020

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Sandro Cini, Valerio Ruocco, Simonetta Schettini,
Manuela Villani
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Ufficio Statistica e Applicazioni Informatiche
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <http://www.agcm.it>

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
