IP286 - RYANAIR-CANCELLAZIONE VOLI
Provvedimento n. 27190

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 29 maggio 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

VISTO, in particolare, l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

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*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015 (di seguito, Regolamento);

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS10972 del 20 settembre 2017, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, poste in essere dal vettore aereo irlandese Ryanair DAC (di seguito, Ryanair);

VISTA la comunicazione di integrazione oggettiva della comunicazione di avvio del procedimento PS10972 del 11 ottobre 2017, contenente anche l'avvio di un sub-procedimento cautelare per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento;

VISTA la propria delibera n. 26806 del 25 ottobre 2017, adottata nell'ambito del suddetto procedimento PS10972, con la quale l'Autorità ha disposto, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che la società Ryanair DAC provvedesse all'esecuzione delle misure indicate nella lettera *a)* del dispositivo della delibera medesima;

VISTA la propria delibera n. 26860 del 29 novembre 2017, notificata a Ryanair in data 4 dicembre 2017, con la quale l'Autorità ha contestato la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla citata delibera n. 26806 del 25 ottobre 2017;

VISTE le delibere del 21 febbraio 2018 e 28 marzo 2018, con le quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per complessivi 60 (sessanta) giorni attesa la necessità di garantire alla Parte un adeguato esercizio del diritto di difesa, di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento, nonché di assicurare un adeguato contraddittorio;

VISTE le memorie depositate dal professionista in data 22 dicembre 2017 e 9 febbraio 2018 e la memoria conclusiva del 18 aprile 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. In data 20 settembre 2017, l'Autorità ha avviato il procedimento istruttorio PS 10972 (procedimento principale) al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo relativamente alla cancellazione di un numero rilevante di voli operati nei mesi di settembre e ottobre 2017, già prenotati e pagati dai consumatori, per cause ad esso imputabili e non dovute a ragioni occasionali, tecnico operative e/o in conseguenza di eventi non dipendenti da responsabilità del vettore, nonché con riferimento alle modalità con cui il professionista ha informato i passeggeri italiani dei diritti loro spettanti ai sensi del Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato (in seguito, anche solo "Reg. 261/04").

2. In data 11 ottobre 2017 veniva comunicata alle Parti[1], insieme all'integrazione oggettiva del procedimento, l'avvio di un sub-procedimento cautelare per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale.

3. I comportamenti oggetto del sub-procedimento cautelare riguardavano le informazioni incomplete e non facilmente accessibili rese da Ryanair, sia sul proprio sito internet *https://www.ryanair.com/it/it* che attraverso le comunicazioni specificamente inviate ai consumatori (*e-mail* ed *sms*) in merito all'esistenza e all'esercizio dei diritti spettanti ai passeggeri ai sensi del Reg. 261/04, come di seguito riportato.

4. Alla data di avvio del procedimento PS10972 (20 settembre 2017), Ryanair aveva predisposto un *link* ipertestuale (*ulteriori informazioni*) nella *home page* del sito Internet *https://www.ryanair.com/it/it* per fornire indicazioni ai passeggeri italiani coinvolti dalle cancellazioni dei voli in corso, offrendo loro la scelta tra due opzioni: 1) richiedere un rimborso; 2) modificare (gratuitamente) il volo cancellato, senza informarli chiaramente dei diritti loro spettanti - in particolare la compensazione pecuniaria – e lasciando intendere che le uniche opzioni/alternative a loro disposizione in caso di cancellazione fossero quelle proposte dal professionista stesso e cioè il rimborso o la modifica gratuita del volo cancellato[2].

5. Tale impianto informativo veniva successivamente modificato dal professionista che, almeno fino al 8 ottobre 2017, nelle pagine *web* dedicate al tema delle cancellazioni, non chiariva - o non chiariva adeguatamente - che coloro che erano stati interessati dalle cancellazioni dei mesi di settembre e ottobre 2017 avevano pieno diritto a ricevere, nelle situazioni previste dal Reg. 261/04, la compensazione pecuniaria[3].

6. Infatti, nella pagina intitolata *Cambi Programmazione Invernale*[4], era presente la possibilità di richiedere la compensazione pecuniaria solo all'interno della tendina posta in corrispondenza

---

[1] Tra le Parti del procedimento PS/10972, oltre Ryanair, figurano quali segnalanti sia singoli consumatori che loro associazioni rappresentative.

[2] Infatti, soltanto in fondo alla pagina cui si approdava cliccando sul link "Ulteriori informazioni ", presente nell'home page del sito di Ryanair, si aggiungeva: "Siamo consapevoli che la cancellazione di un volo può causare disagi e cercheremo di soddisfare la Sua scelta ogni qualvolta sia possibile, tenendoci in conformità col Regolamento EU 261/2004". Cliccando sul tale link, si apriva la pagina intitolata "Avviso sui diritti dei passeggeri in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo (V13)".

[3] Dalle rilevazioni effettuate risulta che l'informazione sul diritto alla compensazione pecuniaria fosse indicata — seppure in modo incompleto - solo alle date del 26 e 27 settembre, mentre successivamente lo stesso link è stato modificato e non ha più riportato tale informazione. Cfr. pag. web rilevata in data 26 e 27 settembre 2017 https://www.ryanair.com/it/it/info-utili/Centro-assistenza/aggiornamenti/cancellazioni acquisita agli atti del fascicolo PS/10972.

[4] Alla quale si approdava dal link 2 of 2 27/09 Cambi Programmazione Invernale - Ulteriori informazioni, presente in home page.

della voce - non pertinente - *Come posso contattarvi*?[5]. Da quest'ultimo *link,* si approdava al modulo per la richiesta di compensazione e rimborso spese, dove era necessario riscontrare due ulteriori *link* in fondo alla pagina, il primo dei quali riportava al documento *(Avviso sui diritti del passeggero in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo (v13)*[6]), mentre il secondo riportava ad un ulteriore modulo *"per inoltrare la sua richiesta di rimborso"*.

7. Sulla base di ulteriori successive rilevazioni d'ufficio, effettuate a far data dal 9 ottobre 2017, è emerso che, in *homepage* non era più presente il *link Cambi Programmazione Invernale - Ulteriori Informazioni* e alle medesime pagine sopra descritte si perveniva attraverso un diverso percorso: tramite la tendina *Info* dalla quale era necessario selezionare il *link Centro Assistenza* dove si trovava un ulteriore *link "Centro Assistenza Reclami EU261"* fra le 5 domande più frequenti ovvero attraverso il riquadro *"Disagi"* e/o al suo interno *"impara di più"*[7].

8. Anche nelle *FAQ* e nel documento *Termini e Condizioni di Ryanair*, le informazioni di cui si discute erano riportate in maniera incompleta e poco chiara.

9. Tali ambiguità informative sul diritto alla compensazione pecuniaria non venivano adeguatamente superate nelle *e-mail* e negli *sms* inviati dal professionista ai consumatori interessati dalle cancellazioni di settembre e ottobre 2017[8].

10. A seguito della citata comunicazione di avvio del procedimento cautelare dell'11 ottobre 2017, Ryanair produceva, il successivo 20 ottobre, una nota nella quale rispondeva alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento principale (PS/10972 del 20 settembre 2017).

11. In data 25 ottobre 2017, pertanto, l'Autorità adottava un provvedimento cautelare nei confronti di Ryanair (delibera n. 26806), ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, disponendo che la società Ryanair provvedesse, sia nel proprio sito *Internet* che nelle comunicazioni direttamente veicolate ai consumatori tramite *sms* e *mail,* ad informare i consumatori italiani - con pari chiarezza - dei diritti nascenti dalle cancellazioni dei voli operate nel periodo 10 settembre - 2 ottobre 2017 consistenti, oltre che nel diritto al rimborso e/o alla modifica gratuita del volo cancellato, anche alla compensazione pecuniaria prevista dal Reg. 261/04 - ove dovuta -, consentendo loro di acquisire piena ed adeguata consapevolezza della sussistenza di ciascuno di tali diritti. Specificamente l'Autorità ha ordinato al professionista di rendere disponibili, per un lasso di tempo adeguato all'importanza e rilevanza dell'evento *cancellazione massiva*, le informazioni relative al complesso dei diritti spettanti al consumatore a seguito di dette cancellazioni, quali il diritto al rimborso e/o alla modifica gratuita del volo cancellato e alla compensazione pecuniaria, ove dovuta e, in particolare: *i)* l'elenco

---

[5] Cliccando sulla quale, poteva leggersi: "Se hai bisogno di aiuto contattaci attraverso la Chat gratuita online oppure chiamaci a uno dei Numeri del nostro servizio clienti. EU261 - Se hai diritto alla compensazione e vuoi farne richiesta, clicca qui." (sottolineatura aggiunta). Cfr. la delibera n. 26806 del 25 ottobre 2017, paragrafo I, lettera b).

[6] All'interno del quale il consumatore, obbligato ad un comportamento attivo, doveva reperire la parte del documento di interesse per comprendere quale fosse il suo diritto.

[7] Cfr. la delibera n. 26806 del 25 ottobre 2017, paragrafo I, lettera c), immagini nn. 3 e 4.

[8] Dalla segnalazione di un consumatore agli atti del procedimento PS10972, pervenuta in data 28 settembre 2017, è emerso che il vettore irlandese, ha inviato un *sms* ed una prima *e-mail* in data 12 settembre 2017 in cui indicava le procedure da seguire in conseguenza della cancellazione stessa - chiarendo espressamente il diritto al rimborso o al cambio volo - e, soltanto in fondo all'ultima pagina della stessa, riportava un *link* di collegamento al *EU261 for Italy – IT.pdf*. Cliccando su detto link si approdava sempre alla pagina Avviso sui diritti del passeggero in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo del Regolamento CE/261/04. Anche in una seconda e-mail (datata 27 settembre 2017) dall'oggetto "Scuse sincere e un Voucher dal nostro CEO" ancora una volta il consumatore non veniva chiaramente informato del suo diritto alla compensazione, in quanto si faceva genericamente riferimento al fatto che lo stesso vettore avesse riprotetto o rimborsato e stesse evadendo le richieste di compensazione EU offrendo un link "per presentare una richiesta" che si limitava a riportare al Modulo Ryanair per richiesta indennizzo EU261 e rimborso spese, senza fornire altre indicazioni. Cfr. la delibera n. 26806 del 25 ottobre 2017, paragrafo I, lettera d).

completo delle date, delle tratte e del numero (e.g.: FRxxx) di ogni volo cancellato in relazione al quale è sorto il diritto al rimborso, alla modifica gratuita del volo e alla compensazione pecuniaria, ove dovuta; *ii)* la procedura da seguire per richiedere il rimborso, la modifica gratuita del volo e la compensazione pecuniaria ad essi spettante, ove dovuta.

12. In data 29 novembre 2017, non risultando dalle rilevazioni d'ufficio l'implementazione delle misure ordinate, l'Autorità deliberava l'avvio del procedimento IP286 per verificare la corretta ottemperanza di Ryanair a quanto disposto dall'Autorità con delibera n. 26806, del 25 ottobre 2017[9].

13. Nel corso di tale procedimento, Ryanair ha depositato due distinte relazioni (in data 22 dicembre 2017 e 9 febbraio 2018) e, a seguito della comunicazione del termine per la presentazione di chiusura dell'istruttoria del 29 marzo 2018, una memoria finale in data 18 aprile 2018.

II. GLI ELEMENTI ACQUISITI

1) La relazione di ottemperanza di Ryanair del 22 dicembre 2017

14. In data 22 dicembre 2017[10] il professionista ha depositato una relazione in cui, dopo aver preliminarmente sottolineato l'esclusiva competenza dell'Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC) circa l'applicazione del Reg. 261/04 in materia di diritti dei passeggeri aerei, affermava di aver già adempiuto all'ordine cautelare relativamente alle misure informative da indirizzare ai consumatori ancor prima dell'emissione della misura cautelare medesima.

Le informazioni veicolate sul sito internet di Ryanair

15. Nella relazione Ryanair rendeva noto di aver già aggiornato il proprio sito internet e che il procedimento per richiedere la compensazione pecuniaria così come le modalità per far valere ogni altro diritto nascente dal Reg. 261/04 risultavano immediate e semplici.

16. In particolare, a partire dall'home *page* del sito internet del vettore in lingua italiana, vi era la possibilità di accedere alle informazioni riguardanti le cancellazioni cliccando sull'apposita figura posizionata in basso a sinistra dell'home *page* [*centro assistenza*] dalla quale si accedeva ad una ulteriore schermata in cui si riportavano le *"5 Domande più frequenti"*, la prima delle quali risultava essere *"Centro Assistenza Reclami EU261"*. Accedendo a tale ultima voce si perveniva alla pagina in cui si elencavano vari rimedi esperibili dai passeggeri e, tra questi, le "*Compensazioni EU261*". Era quindi necessario cliccare su "*Per compensazioni EU261 clicca qui*" e procedere alla richiesta di compensazione compilando l'apposito formulario ivi presente. Una volta inseriti i dati inerenti la propria richiesta di compensazione, era possibile inoltrare detta richiesta a Ryanair.

Le comunicazioni individuali ai passeggeri

17. Con specifico riferimento alle comunicazioni inoltrate direttamente ai passeggeri, il professionista ha affermato che, a partire dal 29 settembre 2017, ha comunicato individualmente ed esplicitamente ai propri clienti, tramite *e-mail/sms*, i loro diritti ex Reg. CE 261/04. In dette e-mail veniva specificato che: *"se è stato informato della cancellazione del volo più di 14 giorni prima della data di partenza prevista, la informiamo che non ha diritto alla compensazione UE261 …*[11].

---

[9] Provvedimento n. 26860 del 29 novembre 2017, IP/286 – Ryanair – Cancellazione voli.

[10] Cfr. doc. prot. n. 0094241 pervenuto il 27 dicembre 2017.

[11] Cfr. doc. prot. n. 0094241 del 27 dicembre 2017 (in particolare gli allegati nn. 1 e 2), pervenuto il 22 dicembre 2017.

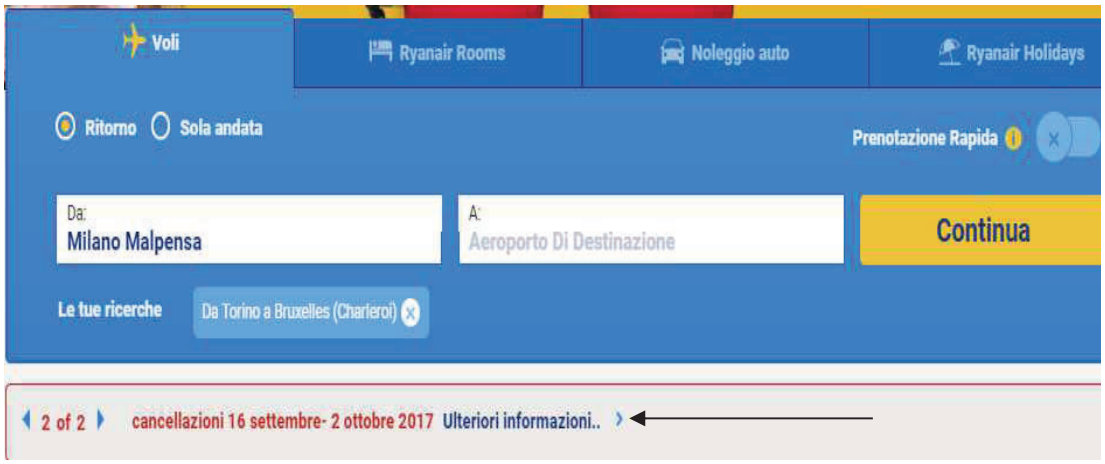
18. Tali nuove comunicazioni hanno fatto seguito alle precedenti che erano volte ad informare i passeggeri delle cancellazioni intercorse e riportavano il *link* "*EU 261/04 – 14.2 Avviso*" nel quale era contenuto l' "*Avviso sui diritti del passeggero in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo*"[12].

2) La relazione di ottemperanza di Ryanair del 9 febbraio 2018

19. In data 9 febbraio 2018[13], il professionista ha depositato una nuova relazione di ottemperanza al provvedimento cautelare del 25 ottobre 2017 in cui comunicava di aver adottato nuove misure: per quanto concerne il sito Internet, ha reso noto di aver predisposto un apposito *link* nell'home *page* aggiornando le informazioni sui diritti dei consumatori relativi alle cancellazioni dei voli, ivi compreso quello alla compensazione pecuniaria.

20. Come anche risulta da verifiche svolte d'ufficio, cliccando sul collegamento ipertestuale presente in *home page,* denominato " *cancellazioni 16 settembre - 2 ottobre 2017 - Ulteriori informazioni ", si* accede ad una pagina *web* in cui, tra l'altro, si rileva: "*EU261 Compensazione — (...), essendo stato informato della cancellazione del tuo volo con un preavviso inferiore a 14 giorni dalla partenza del tuo volo, potresti avere diritto alla compensazione. Ti invitiamo a fare clic sul seguente link: EU261 ed inserire i dettagli della tua prenotazione per chiedere tale compensazione. (...). Di seguito puoi trovare un elenco completo dei voli cancellati con partenza da o arrivo a Italia tra il 16 settembre e il 2 ottobre 2017: 16 settembre e il 2 ottobre 2017*". Cliccando su quest'ultimo *link,* è possibile reperire l'elenco di tutti i voli cancellati con partenza e/o destinazione in un aeroporto italiano nel periodo di riferimento indicato dal professionista. (vedi successive Immagini nn. 1 e 2).

Immagine n.1



[12] Tali misure informative sarebbero state espressamente concordate con le Autorità di regolazione europee competenti (Commission for Aviation Regulation, CAR e ENAC, rispettivamente).

[13] Cfr. doc. prot. 0019669 del 12 febbraio 2018, pervenuto il 9 febbraio 2018.

Immagine n.2

Cancellazioni 16 settembre - 2 ottobre 2017

Centro assistenza > Aggiornamenti > Cancellazioni 16 settembre - 2 ottobre 2017

Ogni cliente a cui è stato cancellato uno o più voli ha diritto di scegliere tra le seguenti opzioni:

-

Richiedere un Rimborso

Se desideri cancellare la sua prenotazione e chiedere un rimborso integrale del/i volo/i non utilizzato/i fai clic su **Rimborso** ed inserisci i dettagli della tua prenotazione.

I rimborsi saranno processati in sette giorni lavorativi e restituiti con la medesima forma di pagamento utilizzata per la prenotazione originaria.

Cambio del suo volo cancellato (gratuitamente)

Se desideri cambiare gratuitamente il tuo volo cancellato (soggetto a disponibilità posti), si prega di contattare **Prenotazioni,** fare clic su **chat** per parlare con uno dei nostri consulenti (disponibili in orario di ufficio).

Se hai bisogno di opzioni alternative di viaggio, come ad esempio partenza/arrivo da un altro aeroporto servito d Ryanair o (se un volo Ryanair adatto alle sue esigenze non è disponibile) volo con altro compagnia aerea, treno, bus o auto noleggio si prega di contattare **Prenotazioni,** fare clic su **chat** per parlare con uno dei nostri consulen (disponibili in orario di ufficio) o di recarsi al bancone della biglietteria dell'aeroporto. Se hai scelto di prenotare u volo alternativo per un aeroporto diverso da quello originario hai diritto al rimborso dei costi ragionevoli di trasferimento verso tale aeroporto. Inoltre, se a causa del cambio di volo hai sostenuto spese per alloggio, pasti, bibite, hai diritto al rimborso di tali spese in misura ragionevole.

EU261 Compensazione

Inoltre, essendo stato informato della cancellazione del tuo volo con un preavviso inferiore a 14 giorni dalla partenza del tuo volo, potresti avere diritto alla compensazione.

Ti invitiamo a fare clic sul seguente link: **EU261** ed inserire i dettagli della tua prenotazione per chiedere tale compensazione.

Ryanair porge nuovamente le sue scuse ad ogni cliente interessato da tali cancellazioni per l'inconveniente causato.

Di seguito puoi trovare un elenco completo dei voli cancellati con partenza da o arrivo a Italia tra il 16 settembre il 2 ottobre 2017:

16 settembre e il 2 ottobre 2017

21. Per quanto concerne le comunicazioni individuali ai passeggeri, Ryanair ha reso noto di aver inoltrato - nello stesso giorno del deposito della relazione (9 febbraio 2018) - nuove ulteriori comunicazioni ai passeggeri coinvolti nelle cancellazioni operate nei mesi di settembre – ottobre 2017, specificamente nuovi *sms*[14] ed *e-mail* che riporterebbe chiaramente i diritti dei consumatori (vedi successiva Immagine n. 3, in cui viene riportato il testo della mail)[15].

[14] Il testo dell'SMS inviato da Ryanair è il seguente: "Si prega di controllare la sua email per quanto riguarda il suo Ryanair volo <PNR>".

[15] Relativamente a tali specifiche comunicazioni, in data 15 marzo 2018 è pervenuta la segnalazione di un consumatore con allegata copia della sopra riportata mail di integrazione informativa sui diritti dei consumatori ex Reg. 261/04 che ne conferma l'invio da parte di Ryanair, in data 9 febbraio 2018, ai consumatori interessati dalle cancellazioni avvenute nei mesi di settembre/ottobre 2017.

Immagine n.3 – testo dell'e-mail del 9 febbraio 2018

RYANAIR
LOW FARES. MADE SIMPLE.

Gentile Cliente,

Ryanair ti ha individuato tra i clienti interessati dalle cancellazioni dei voli dello scorso settembre dovute alla calendarizzazione dei turni dei nostri piloti.

Abbiamo notato che non hai richiesto un rimborso, l'imbarco su un volo alternativo o inviato una richiesta di compensazione per il volo interessato dalla cancellazione. Di conseguenza, vorremmo ricordarti quali opzioni hai a disposizione.

Ogni cliente a cui è stato cancellato uno o più voli ha diritto di scegliere tra le seguenti opzioni:

Richiedere un Rimborso

Se desideri cancellare la sua prenotazione e chiedere un rimborso integrale dell/i volo/i non utilizzato/i fai clic su Rimborso ed inserisci i dettagli della tua prenotazione.

I rimborsi saranno processati in sette giorni lavorativi e restituiti con la medesima forma di pagamento utilizzata per la prenotazione originaria.

Cambio del tuo volo cancellato (gratuitamente)

Se desideri cambiare gratuitamente il tuo volo cancellato (soggetto a disponibilità posti), si prega di contattare ***Prenotazioni***, fare clic su ***chat*** per parlare con uno dei nostri consulenti (disponibili in orario di ufficio).

Se hai bisogno di opzioni alternative di viaggio, come ad esempio partenza/arrivo da un altro aeroporto servito da Ryanair o (se un volo Ryanair adatto alle sue esigenze non è disponibile) volo con altro compagnia aerea, treno, bus o auto noleggio si prega di contattare Prenotazioni, fare clic su chat per parlare con uno dei nostri consulenti (disponibili in orario di ufficio) o di recarsi al bancone della biglietteria dell'aeroporto. Se hai scelto di prenotare un volo alternativo per un aeroporto diverso da quello originario hai diritto al rimborso dei costi ragionevoli di trasferimento verso tale aeroporto. Inoltre, se a causa del cambio di volo hai sostenuto spese per alloggio, pasti, bibite, hai diritto al rimborso di tali spese in misura ragionevole.

EU261 Compensazione

Inoltre, essendo stato informato della cancellazione del tuo volo con un preavviso inferiore a 14 giorni dalla partenza del tuo volo, potresti avere diritto alla compensazione.

Ti invitiamo a fare clic sul seguente link: EU261 ed inserire i dettagli della tua prenotazione per chiedere tale compensazione.

Puoi fare clic sul seguente link per visualizzare l'elenco completo di tutti i voli interessati dalle cancellazioni in relazione ai quali i passeggeri potrebbero avere diritto alla compensazione.

Ryanair porge nuovamente le sue scuse ad ogni cliente interessato da tali cancellazioni per l'inconveniente causato.

Ryanair Customer Service

22. Ryanair ha, infine, allegato alla propria memoria ulteriore documentazione a propria difesa[16].

III. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

23. A seguito del ricevimento della comunicazione del termine di chiusura dell'istruttoria del 29 marzo 2018, il successivo 18 aprile il professionista ha depositato una propria memoria conclusiva[17] nella quale, in sintesi, ha rappresentato quanto segue.

24. In primo luogo, il professionista ritiene di avere fornito un set informativo completo ai propri passeggeri. In tutte le comunicazioni veicolate tramite il sito internet o direttamente tramite comunicazione *e-mail*, era contenuto il link "*EU 261/2004*" con cui il consumatore poteva accedere, all'"*Avviso sui Diritti del Passeggero in Caso di Negato Imbarco, Ritardo o*

[16] In particolare: (i) la comunicazione della Authority for Consumers and Markets olandese in data 9 febbraio 2018 che conferma che detta autorità non procederà ad aprire una procedura esecutiva contro Ryanair in seguito alle modifiche riportate dal vettore irlandese sul proprio sito e (ii) la sentenza del Tribunale Amministrativo di Pontevedra (Galizia - Spagna) n. 10 del 2018 con la quale il giudice amministrativo ha riconosciuto quale unica autorità competente a giudicare in ambito di diritti scaturenti dal Regolamento 261/04 l'AESA (equivalente spagnola dell'ENAC).

[17] Cfr. doc. prot. 0035828 del 19 aprile 2018, pervenuto il 18 aprile 2018.

Cancellazione del Volo" nel quale anche il diritto alla compensazione è debitamente riportato, a vantaggio dei consumatori interessati dalle cancellazioni.

25. In data 29 settembre 2017, Ryanair ha nuovamente contattato i propri clienti con comunicazioni individuali tramite *e-mail/sms* facenti esplicitamente riferimento a tutti i diritti previsti dal Reg. 261/04, ivi quindi incluso il diritto alla compensazione pecuniaria. Inoltre Ryanair ha aggiornato il proprio sito internet al fine di riportare tutte le informazioni necessarie alle cancellazioni dei voli ed inerenti ai diritti nascenti dal citato Regolamento - diritto di compensazione incluso - così come concordato con CAR e ENAC.

26. Infine, Ryanair, in ottemperanza al citato provvedimento cautelare, ha nuovamente contattato, in data 9 febbraio 2018, tutti i propri passeggeri interessati dalle cancellazioni, avvenute nei mesi di settembre/ottobre 2017, con apposite comunicazioni *e-mail* e *sms* ed ha altresì ricreato un apposito *link* sul *front page* del proprio sito aggiornando le informazioni sui diritti dei consumatori relativi alle cancellazioni dei voli annunciate, particolarmente in relazione al diritto alla compensazione pecuniaria, così come richiesto dall'Autorità.

27. Alla luce di tutte le comunicazioni effettuate, Ryanair ritiene che, nel caso di specie, non sussisterebbero né i presupposti per l'accertamento dell'inottemperanza né i requisiti stessi per ipotizzare la sussistenza di una pratica commerciale scorretta[18].

IV. VALUTAZIONI

28. Le risultanze istruttorie dimostrano che Ryanair ha posto progressivamente in atto una serie di misure, da ultimo in data 9 febbraio 2018, idonee ad ottemperare al provvedimento cautelare. Il professionista ha infatti apportato le modifiche richieste dal citato provvedimento cautelare sia con riferimento al sito internet, sia nelle comunicazioni individuali inoltrate ai consumatori coinvolti nelle cancellazioni operate nei mesi di settembre e ottobre 2017.

29. Si rileva infatti che il dispositivo di cui alla *lettera a)* dell'ordine cautelare richiedeva al professionista di provvedere - sia nel proprio sito *Internet* (attraverso un percorso facilmente identificabile già dalla *home page*) che nelle comunicazioni direttamente veicolate ai consumatori tramite *sms* ed *e-mail* - ad informare i consumatori italiani - con pari chiarezza - dei diritti nascenti dalle cancellazioni dei voli dei mesi di settembre e ottobre 2017 consistenti, oltre che nel diritto al rimborso e/o alla modifica gratuita del volo cancellato, anche alla compensazione pecuniaria prevista dal Reg. 261/04 - ove dovuta -, consentendo loro di acquisire piena ed adeguata consapevolezza della sussistenza di ciascuno di tali diritti.

30. Il provvedimento cautelare richiedeva, altresì, che le informazioni fossero rese disponibili sia attraverso una comunicazione specificamente diretta ai consumatori che attraverso informazioni e procedure facilmente reperibili già dalla *home page* del sito internet *www.ryanair.com/it/it* per un lasso di tempo adeguato all'importanza e rilevanza dell'evento *cancellazione massiva*, relativamente: *a)* al complesso dei diritti spettanti al consumatore a seguito delle cancellazioni, quali il diritto al rimborso e/o alla modifica gratuita del volo cancellato e alla compensazione pecuniaria, ove dovuta; *b)* all'elenco completo delle date, delle tratte e del numero (*e.g.: FRxxx*) di ogni volo cancellato in relazione al quale è sorto il diritto al rimborso, alla modifica gratuita del volo e alla compensazione pecuniaria, ove dovuta; *c)* alla procedura da seguire per richiedere il rimborso, la modifica gratuita del volo e la compensazione pecuniaria ad essi spettante.

---

[18] In particolare, il "consumatore medio", sarebbe stato pienamente tutelato dai rimedi previsti dal Reg. 261/04 e comunicati da Ryanair.

31. Ciò premesso, mentre non rilevano le informazioni rese nel sito internet e nelle comunicazioni individuali ai passeggeri prima del provvedimento cautelare – specificamente le modifiche adottate in data 29 settembre 2017 -, in quanto tale set informativo era stato ritenuto incompleto ed omissivo ed oggetto di puntuale contestazione nel provvedimento cautelare del 25 ottobre 2017, quanto posto in essere dal professionista, da ultimo con le misure attuate in data 9 febbraio 2018, appare rispondere adeguatamente all'ordine cautelare disposto dall'Autorità.

32. In particolare, Ryanair ha ricreato nel sito internet un apposito *link* sul *front page* ed esplicitato con chiarezza il diritto alla compensazione pecuniaria, nonché pubblicato la lista dei voli cancellati per i quali nasceva tale diritto; riguardo, infine, alle comunicazioni individuali inoltrate ai consumatori interessati, il professionista ha loro inviato individualmente una ulteriore *e-mail*, adottando le modalità informative richieste dall'Autorità con la delibera del 25 ottobre 2017 e ha fornito un'informazione specifica sull'esistenza del diritto alla compensazione, offrendo al contempo un *link* per la richiesta di risarcimento.

33. Alla luce di quanto esposto, si ritiene che la condotta posta in essere da Ryanair – da ultimo con le misure attuate in data dal 9 febbraio 2018 – costituisce ottemperanza alla delibera n. 26806 del 25 ottobre 2017.

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

che non sussistono i presupposti per l'irrogazione della sanzione ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'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 notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

PS10972 - RYANAIR-CANCELLAZIONE VOLI
Provvedimento n. 27191

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 29 maggio 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" 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;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS10972 del 20 settembre 2017 e la successiva integrazione oggettiva del 11 ottobre 2017, contenente anche l'avvio di un sub-procedimento cautelare per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento n. 26806 del 25 ottobre 2017, con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento;

VISTE le delibere del 21 febbraio e 28 marzo 2018, con le quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, rispettivamente, di 15 (quindici) e di 30 (trenta) giorni attesa la necessità di assicurare un adeguato contraddittorio alle Parti, nonché di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

Ryanair DAC (di seguito anche "Ryanair"), in qualità di professionista, con sede legale nella Repubblica d'Irlanda. La società ha per oggetto principale l'esercizio di linee e collegamenti aerei per il trasporto di persone e cose in Italia, fra l'Italia e Paesi esteri e in Paesi esteri. Ryanair è una compagnia aerea *low cost* che trasporta circa 130 milioni di passeggeri all'anno, con oltre 2.000 voli giornalieri da 86 basi che collegano 215 destinazioni in 36 paesi. Ryanair dispone di una flotta di 430 aerei Boeing 737 ed oltre 13.000 dipendenti[1]. Dai dati contabili pubblicati sul sito *internet* della compagnia aerea, risulta che il professionista, nel periodo 31 marzo 2016 – 31 marzo 2017, ha realizzato un fatturato pari a circa 6.500 milioni di euro ed un utile di circa 1.316 milioni di euro[2]. Secondo i dati pubblicati da ENAC, Ryanair nel 2016 ha trasportato in Italia più di 32 milioni di passeggeri[3].

---

[1] *Cfr*. https://corporate.ryanair.com/about-us/history-of-ryanair/?market=it.

[2] Cfr. https://investor.ryanair.com/.

[3] Cfr. https://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/information/N1512426776/Dati_di_Traffico_2016_update_novembre%202017.pdf.

AECI - Associazione Europea Consumatori Indipendenti, Cittadinanza Attiva, Codici Onlus - Centro per i diritti del Cittadino, Iniziativa Democratica, FIAVET - Federazione Italiana Associazioni Imprese Viaggi e Turismo, n. 3 consumatori, in qualità di segnalanti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

1. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista consistente nella cancellazione di un numero rilevante di voli già prenotati e pagati dai consumatori nel periodo 10 settembre – 2 ottobre 2017 per cause ad esso imputabili e non dovute a ragioni occasionali, tecnico operative e/o in conseguenza di eventi non dipendenti da sue responsabilità, causando notevoli disagi ai passeggeri.

2. Ulteriore profilo di contestazione riguarda le modalità con cui Ryanair ha informato i passeggeri dei diritti loro spettanti ai sensi del Regolamento CE n. 261/2004 (di seguito, Reg. 261/04)[4]. In proposito, da accertamenti d'ufficio è emerso che Ryanair, al momento dell'annuncio delle cancellazioni (16 settembre 2017), ha predisposto un *link* ipertestuale nella *homepage* del proprio sito *Internet* in lingua italiana *https://www.ryanair.com/it/it* al fine di fornire ulteriori informazioni ai passeggeri italiani coinvolti dalle soppressioni dei voli nei mesi di settembre e ottobre 2017 offrendo loro la scelta tra due opzioni: *1)* richiedere un rimborso; *2)* modificare (gratuitamente) il volo cancellato. In tale sede non informava chiaramente circa i diritti spettanti ai consumatori — in particolare la compensazione pecuniaria nel caso il vettore non offra un volo sostituibile a quello cancellato, come definito dall'art. 5 del Reg. 261/04 -, lasciando intendere loro che le uniche opzioni/alternative a disposizione in caso di cancellazione fossero quelle proposte dal professionista stesso ed attivabili a cura dei consumatori (e cioè, come detto, il rimborso o la modifica gratuita del volo cancellato).

3. Analoghe modalità informative sono state utilizzate dal professionista negli *sms* e nelle *e-mail* inviate ai consumatori per informarli delle cancellazioni operate nei mesi di settembre e ottobre 2017.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. In relazione alla condotta sopra descritta, secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo[5] e le segnalazioni di AECI[6], in data 20 settembre 2017 è stato comunicato alle Parti[7] l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10972 nei confronti di Ryanair DAC per possibile violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo[8].

---

[4] REGOLAMENTO (CE) N. 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91.

[5] *Cfr.* verbale di acquisizione agli atti del fascicolo PS10972 di complessive n. 31 pagine web di vari siti Internet, doc. n. 4 di cui all'indice del fascicolo.

[6] *Cfr.* docc. nn. 1 e 3 di cui all'indice del fascicolo.

[7] Alla data dell'avvio del procedimento istruttorio rivestiva il ruolo di Parte soltanto l'Associazione Europea Consumatori Indipendenti (AECI), in qualità di segnalante. Successivamente, a seguito di specifiche istanze, sono stati ammessi a partecipare all'istruttoria le associazioni di consumatori Cittadinanza Attiva, Codici Onlus, Iniziativa Democratica, la Fiavet e tre singoli consumatori, in qualità di segnalanti (*Cfr.* docc. nn. 21, 25, 49, 61, 86 e 95 di cui all'indice del fascicolo).

[8] In tale sede, veniva in particolare ipotizzato il mancato rispetto da parte di Ryanair degli *standard* di diligenza professionale richiesti ad un operatore di tale rilievo che, nell'operare un numero consistente di cancellazione di voli, avrebbe causato notevoli disagi ai consumatori. Inoltre, il professionista, sia nel proprio sito *Internet* *https://www.ryanair.com/it/it*, sia negli *sms* e nelle *mail* inviati ai consumatori per avvisarli della suddetta

5. In data 5 ottobre 2017 è pervenuta una nota informativa da parte dell'Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC)[9]. Ulteriori comunicazioni sono state trasmesse dall'ENAC in data 24 ottobre e 22 novembre 2017[10]. Quest'ultima nota è stata riscontrata dall'Autorità in data 5 dicembre 2017[11].

6. In data 11 ottobre 2017 è stata comunicata a Ryanair ed alle altre Parti l'integrazione oggettiva della comunicazione di avvio del procedimento ed il contestuale avvio del sub-procedimento per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale[12].

7. Nel corso del procedimento il professionista ha avuto più volte accesso agli atti del fascicolo (il 18 ottobre 2017 e il 22 e 26 febbraio 2018)[13].

8. In data 20 ottobre 2017 il professionista ha depositato una propria nota in risposta alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio[14].

9. In data 26 ottobre 2017 è stato trasmesso a Ryanair ed alle altre Parti il provvedimento di sospensione della pratica commerciale disposto con delibera dell'Autorità n.26806 del 25 ottobre 2017[15].

10. In data 31 ottobre 2017 è stata richiesta assistenza, ai sensi dell'art. 5, commi 3 e 4, del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 - recante "*Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società di informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico*" all'Autorità irlandese (Competition and Consumer Protection Commission), inoltrata via IMI (Internal Market Information. La richiesta di assistenza è stata notificata anche alla Commissione Europea DG Mercato Interno[16].

11. In data 30 novembre 2017 è stata avanzata a Ryanair una richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4 del Codice del Consumo, riscontrata dal professionista il successivo 22 dicembre[17].

12. In data 31 gennaio 2018 il professionista è stato sentito in audizione[18].

13. In data 7 febbraio 2018 è stato acquisito agli atti del fascicolo copia del documento prot. n. 0094241 del 27 dicembre 2017, comprensivo di allegati, relativo alla Iª relazione ottemperanza alla delibera n.26806 del 25 ottobre 2017, depositata nell'ambito del procedimento IP/286[19].

---

cancellazione dei voli, avrebbe informato questi ultimi in modo incompleto ed omissivo circa i diritti loro spettanti, portandoli a ritenere che la propria scelta fosse limitata al rimborso/modifica del volo e non includesse anche la possibilità di richiedere il ristoro economico del danno patito attraverso la compensazione pecuniaria prevista dall'art. 7 del Regolamento 261/04 nelle situazioni corrispondenti a quelle puntualmente indicate nell'art. 5 del medesimo Regolamento inducendoli, conseguentemente, in errore. Infatti, soltanto in fondo alla pagina cui si approdava cliccando sul *link* "*Ulteriori informazioni* ", presente nell'*home page* del sito *https://www.ryanair.com/it/it*, si aggiungeva: "*Siamo consapevoli che la cancellazione di un volo può causare disagi e cercheremo di soddisfare la Sua scelta ogni qualvolta sia possibile, tenendoci in conformità col Regolamento EU 261/2004*". Cliccando sul tale *link*, si apriva la pagina intitolata "*Avviso sui diritti dei passeggeri in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo (V13)*". Analoghe modalità di informativa venivano previste da Ryanair anche negli *sms* e nelle *e-mail* inviate ai consumatori per informarli circa la cancellazione dei voli. *Cfr.* doc. n. 5 di cui all'indice del fascicolo.

[9] *Cfr.* doc. n. 16 di cui all'indice del fascicolo.

[10] *Cfr.* docc. nn. 39 e 64 di cui all'indice del fascicolo.

[11] *Cfr.* doc. n. 68 di cui all'indice del fascicolo.

[12] *Cfr.* docc. nn. 28 e 29 di cui all'indice del fascicolo.

[13] *Cfr.* docc. nn. 36, 105 e 106 di cui all'indice del fascicolo.

[14] *Cfr.* doc. n. 38 di cui all'indice del fascicolo, pervenuto in data 23 ottobre 2017.

[15] *Cfr.* docc. nn. 40, 41, 42 e 43 di cui all'indice del fascicolo.

[16] *Cfr.* doc. n. 47 di cui all'indice del fascicolo.

[17] *Cfr.* docc. nn. 67 e 75 (pervenuto in data 27 dicembre 2017) di cui all'indice del fascicolo.

[18] *Cfr.* doc. n. 92 di cui all'indice del fascicolo.

[19] *Cfr.* doc. n. 94 di cui all'indice del fascicolo.

14. In data 9 febbraio 2018 il professionista ha depositato una IIª relazione di ottemperanza al provvedimento cautelare del 25 ottobre 2017, n. 26806[20].

15. In data 21 febbraio e 29 marzo 2018 è stata comunicata a Ryanair ed alle altre Parti distinte proroghe del termine di conclusione del procedimento, rispettivamente di 15 e 30 giorni, definitivamente fissandolo al 2 giugno 2018[21].

16. In data 9 marzo 2018 il professionista ha depositato istanza di assunzione impegni - ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento - volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione[22]. Tali impegni, nell'adunanza del 28 marzo 2018, sono stati ritenuti inammissibili dall'Autorità in quanto inidonei, oltre che pervenuti successivamente alla scadenza del termine di 45 giorni di cui all'articolo 9, comma 1, del Regolamento. La decisione è stata comunicata alla Parte il successivo 29 marzo 2018[23].

17. In data 29 marzo 2018 è stata comunicato a Ryanair ed alle altre Parti la data di conclusione del termine della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento[24].

18. In data 18 aprile 2018 Ryanair ha depositato una propria memoria conclusiva avanzando, contestualmente, istanza di riesame del rigetto degli impegni e istanza di audizione davanti al Collegio[25], entrambe rigettate dall'Autorità nell'adunanza del 24 aprile 2018[26].

19. Il 26 aprile 2018 è stato è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, successivamente pervenuto in data 11 maggio 2018[27].

20. In data 7 maggio 2018 l'Autorità ha notificato alla Direzione Generale Mercato Interno della Commissione Europea ed all'Autorità irlandese (Competition and Consumer Protection Commission) la propria intenzione di adottare provvedimenti inibitori nei confronti della società Ryanair[28].

2) Le evidenze acquisite

21. Come già anticipato[29], le contestazioni sollevate a Ryanair nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio del 20 settembre 2017[30] e nella successiva comunicazione di integrazione oggettiva dell'11 ottobre 2017[31] hanno riguardato distinti profili riconducibili entrambi alla condotta posta in essere dal professionista ed oggetto del presente provvedimento, consistenti: ***a)*** nell'improvvisa cancellazione di un rilevante numero di voli - già prenotati e pagati dai consumatori - per motivi imputabili al vettore aereo e in larga misura dovuti a ragioni organizzative e gestionali già note al professionista (e quindi non a cause occasionali ed esogene al di fuori del suo controllo); ***b)*** nella carenza riscontrata nelle informazioni rese ai consumatori, sia nel proprio sito *Internet www.ryanair.com/it/it*, sia negli *sms* e nelle *mail* inviate ai passeggeri per

---

[20] *Cfr.* doc. n. 98 di cui all'indice del fascicolo, pervenuto in data 12 febbraio 2018.
[21] *Cfr.* docc. nn. 101 e 115 di cui all'indice del fascicolo.
[22] *Cfr.* doc. n. 111 (pervenuto in data 12 marzo 2018) di cui all'indice del fascicolo.
[23] *Cfr.* doc. n. 114 di cui all'indice del fascicolo.
[24] *Cfr.* docc. nn. 116 e 117 di cui all'indice del fascicolo.
[25] *Cfr.* doc. n. 118 (pervenuto in data 19 aprile 2018) di cui all'indice del fascicolo.
[26] *Cfr.* doc. n. 119 di cui all'indice del fascicolo.
[27] *Cfr* docc. nn. 120 e 122 di cui all'indice del fascicolo.
[28] *Cfr.* doc. n. 121 di cui all'indice del fascicolo.
[29] Vedi precedente paragrafo II.
[30] *Cfr.* doc. n. 5 di cui all'indice del fascicolo.
[31] *Cfr.* docc. nn. 28 e 29 di cui all'indice del fascicolo.

avvisarli della cancellazione dei voli, relativamente ai diritti loro spettanti – in particolare la compensazione pecuniaria nel caso il vettore non offra un volo sostituibile a quello cancellato, come definita dall'art. 5 del Reg. 261/04 – che lasciavano intendere che le uniche opzioni/alternative a loro disposizione in caso di cancellazione fossero quelle proposte dal professionista stesso ed attivabili a cura del consumatore (e cioè il rimborso o la modifica gratuita del volo cancellato).

22. Di seguito, si riportano le evidenze acquisite nel corso dell'istruttoria relativamente a detti distinti profili[32].

a) Le cancellazioni dei voli operate da Ryanair. Dati quantitativi e motivazioni

23. Sulla base delle evidenze in atti e, in particolare, dalle informazioni fornite dal professionista in corso di istruttoria, risulta che, con riferimento ai voli aventi come origine o destinazione un aeroporto italiano: ***1)*** il numero complessivo di voli cancellati, nel periodo 16 settembre – 2 ottobre 2017* [133], è stato pari a circa *[100-500]*[34]; ***2)*** il numero complessivo dei passeggeri interessati dalle cancellazioni è stato pari a *[100.000-150.000]*[35]; ***3)*** il numero dei passeggeri rimborsati, alla data del 20 ottobre 2017 era pari a *[50.000-150.000]*[36]; ***4)*** il numero di consumatori italiani coinvolti dalle cancellazioni nel periodo di cui al precedente numero ***1)*** che avevano prenotato un biglietto sui voli da e per l'Italia e che sono stati cancellati a causa di problematiche inerenti alla calendarizzazione delle ferie dei piloti (vedi *infra*) – ed aventi diritto alla compensazione pecuniaria - era pari a *[50.000-100.000]*[37]; ***5)*** il numero di passeggeri italiani che hanno richiesto la compensazione ex Reg. 261/04 era pari, alla data del 23 dicembre 2017, a *[10.000-50.000]* (n. *[1.000-10.000]* richieste di compensazioni totali)[38].

24. Sulla base dei dati forniti, può attendibilmente stimarsi che l'importo medio spettante a ciascun consumatore a titolo di compensazione pecuniaria per le cancellazioni operate con un preavviso inferiore alle due settimane ex Reg. 261/04, risulta pari a circa *[100-1.000]* euro[39]. In

---

[32] In particolare, tra l'altro, oltre alle segnalazioni di consumatori e loro associazioni rappresentative: ***i)*** i verbali di acquisizione agli atti del fascicolo del 20 settembre e 11 ottobre 2017 e del 7, 8 e 14 febbraio 2018; ***ii)*** le note informative pervenute dall'Ente Nazionale Aviazione Civile nei mesi di ottobre e novembre 2017; ***iii)*** le informazioni fornite da Ryanair nei mesi di ottobre e dicembre 2017 e febbraio e aprile 2018.

[*] Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

[33] In merito al periodo in cui sono avvenute le cancellazioni, benché il professionista, nella sua risposta alla richiesta di informazioni pervenuta in data 27 dicembre 2017[1] abbia dichiarato che "*[omissis]*", sul sito internet del professionista, nei giorni 26 e 27 settembre 2017, veniva indicato, quale periodo di riferimento ai fini della compensazione pecuniaria dovuta per le cancellazioni effettuate, l'arco temporale 10 settembre – 2 ottobre 2017. *Cfr.* verbale di acquisizione agli atti del 11 ottobre 2017, doc. n. 27 di cui all'indice del fascicolo. Peraltro, anche nella lettera inviata da ENAC all'Autorità in data 5 ottobre 2017, si segnalava che *"(…) che a partire dal 10 settembre scorso, fino alla fine del mese di ottobre e, successivamente, dal mese di novembre fino al termine della stagione invernale IATA 2017 /2018 il vettore Ryanair ha cancellato un numero rilevante di voli in tutta Europa* (*Cfr.* doc. n. 16 di cui all'indice del fascicolo). Infine, si rileva che alcune segnalazioni in atti (*Cfr.*, a titolo esemplificativo, docc. nn. 11 e 65 di cui all'indice del fascicolo) si riferiscono a cancellazioni effettuate il 10 e 12 settembre 2017).

[34] *Cfr*. all. 5 al doc. prot. n. 0019669 del 9/02/2018, protocollato in data 12/02/2018, doc. n. 98 di cui all'indice del fascicolo.

[35] *Cfr.* doc. n. 38 di cui all'indice del fascicolo.

[36] Data del deposito della risposta alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, doc. n. 38 di cui all'indice del fascicolo.

[37] *Cfr*. doc. prot. n. 0094242 del 23 dicembre 2017, protocollato in data 27/12/2017, doc. n. 75 di cui all'indice del fascicolo

[38] Data del deposito della risposta alla ulteriore richiesta di informazioni avanzata dall'Autorità al professionista in data 30 novembre 2017 (doc. 67 di cui all'indice del fascicolo). *Cfr.* doc. n. 75 di cui all'indice del fascicolo.

[39] Infatti, secondo quanto riportato nel precedente documento prot. n. 0078811, pervenuto il 23 ottobre 2017, Ryanair ha dichiarato che il numero delle compensazioni pecuniarie richieste dai consumatori relativamente ai voli cancellati aventi

proposito, sempre secondo quanto dichiarato dal professionista, sui circa *[150-200]* passeggeri di ogni volo Ryanair cancellato, solitamente soltanto una minima percentuale degli aventi diritto richiede la compensazione pecuniaria[40].

25. Ciò premesso, sempre sulla base degli elementi acquisiti, risulta che le cancellazioni oggetto del presente procedimento sono state annunciate dal vettore aereo in due fasi[41] e troverebbero origine in una serie di circostanze e di errori della compagnia[42].

26. *[Omissis*].

27. In proposito, dal resoconto dell'audizione della *Commission for Aviation Regulation* e della *Irish Aviation Authority* ("IAA") [43] presso il *Joint Committee on Transport, Tourism and Sport Debate* del Parlamento irlandese, avvenuta il 4 ottobre 2017[44], risulta, tra l'altro, che, in merito all'armonizzazione con il resto del UE circa l'adozione del calendario solare per tutte le compagnie aeree irlandesi, l'IAA ha avvisato Ryanair agli inizi del 2016, insieme ad altra compagnia aerea irlandese, della decisione di adottare il calendario annuale, dando al professionista più di un anno di tempo per conformarsi[45].

28. Ryanair, con la chiusura dell'esercizio finanziario 2016 (31 marzo 2017) *[omissis*].

29. *[Omissis*].

30. *[Omissis*][46].

31. Quanto sopra riportato trova conferma anche in alcuni articoli di stampa acquisiti agli atti del fascicolo al momento dell'avvio del procedimento istruttorio (20 settembre 2017) dai quali risulta che la compagnia avrebbe operato la cancellazione di circa 50 voli al giorno, per un totale di circa 2000 voli, a causa, tra l'altro, del fatto che molti suoi dipendenti (piloti ed equipaggio) avessero ferie arretrate da recuperare, motivo per il quale la puntualità dei suoi voli era diminuita e che l'annullamento dei voli sarebbe servito a "*migliorare la puntualità e riportarla ai livelli precedenti. Ryanair ha anche aggiunto (…) che «i clienti saranno contattati direttamente in merito alle cancellazioni e verranno offerti voli alternativi o rimborsi completi*"[47].

---

come origine o destinazione un aeroporto italiano risultasse pari, a quella data, a *[10.000-50.000]*, di cui n. *[10.000-50.000]* già saldate per un totale di *[1.000.000-10.000.000]* euro.

40 *Cfr.* verbale dell'audizione del 31 gennaio 2018, doc. n. 92 di cui all'indice del fascicolo.

41 In data 16-17 settembre 2017 e poi in data 27 settembre 2017. *Cfr.* doc. n. 75 di cui all'indice del fascicolo.

42 *Cfr*. doc. n. 75 di cui all'indice del fascicolo.

43 L'Irish Aviation Authority è responsabile per l'Irlanda della gestione dello spazio aereo, della regolamentazione sulla sicurezza dell'aviazione civile e della sorveglianza della sicurezza dell'aviazione civile.

44 Disponibile alla pagina *web* https://beta.oireachtas.ie/en/debates/debate/joint_committee_on_transport_tourism_and_sport/2017-10-04/2/, rilevata in data 6 febbraio 2018 ed acquisita agli atti del fascicolo con verbale del 8 febbraio 2018, doc. n. 97 di cui all'indice del fascicolo.

45 Di seguito, si riporta uno stralcio del resoconto, relativo alle dichiarazioni di *Mr. James Courtney - manager, airline standards* di IAA*: "In early 2016 (..) decided that we would require all Irish airlines to be compliant with a calendar year of January to December. Two airlines were affected - Aer Lingus and Ryanair - both of which had a calendar year of April to March. We advised them individually of our decision and the discussions which had taken place with the European agencies. We discussed the transition, how they would get from where they were to where we wanted to direct them (…..). Ryanair is a much larger organization, (….). We discussed the issue with it and agreed to a transition period of over one year. We gave it way more than one year, from 2016 to January 2018, to be compliant. That is the sequence of events that has led us to where we are. As Captain O'Connor said, we carried out and continue to carry out numerous audits ad inspections, etc. and there was no indication that there was a problem in Ryanair in meeting the 2018 target. To date, it has not requested a derogation from the requirement to be compliant in January 2018"*.
Cfr. Verbale di acquisizione agli atti del 8 febbraio 2018, doc n. 97 di cui all'indice del fascicolo.

46 *Cfr.* all. 2 (*Group Operations Report – Friday 15th September 2017*) e all. 3 (*Group Operations Report – Friday 22nd September 2017*) al doc. n. 75 di cui all'indice del fascicolo. In base a tali documenti Ryanair afferma *[omissis]* e che, non appena consapevole, ha agito con diligenza cancellando il minor numero di voli possibile.

47 *Cfr. http://www.ilpost.it/2017/09/16/ryanair-voli-cancellati/*, rilevata in data 19 settembre 2017 ed acquisita agli atti del

32. Inoltre, secondo quanto riportato da *Bloomberg*[48] alla pagina *web https://www.bloomberg.com/news/articles/2017-09-18/ryanair-falls-after-it-cancels-flights-amid-crew-holiday-backlog*, nel corso di una conference call, il CEO di Ryanair avrebbe dichiarato: "*We should have seen it coming. This will have a reputational impact*"[49].

b) Le modalità informative adottate da Ryanair per avvisare i passeggeri italiani dei diritti loro spettanti ex Reg. 261/04 in conseguenza delle cancellazioni operate

33. Ulteriore profilo oggetto di contestazione sollevato nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio ha riguardato le modalità incomplete ed omissive con cui il professionista ha informato i passeggeri italiani, in conseguenza delle cancellazioni operate nei mesi di settembre e ottobre 2017, dei diritti loro spettanti ai sensi del Reg. 261/04, in particolare la compensazione pecuniaria nel caso il vettore non offra un volo sostituibile a quello cancellato, come definito dall'art. 5 del citato regolamento comunitario.

32. Dette modalità informative sono state modificate (*in peius*) nel tempo dal professionista, motivo per il quale, successivamente alla comunicazione di avvio del PS 10972, in data 11 ottobre 2017 è stata comunicata alle Parti l'integrazione oggettiva del procedimento[50], in particolare avuto riguardo alle informazioni rese - sia sul sito internet https://www.ryanair.com/it/it che attraverso le comunicazioni specificamente inviate ai consumatori (*e-mail* ed *sms*) - circa i diritti spettanti ai passeggeri in base al Reg. 261/04[51].

1) Il sito Internet in lingua italiana https://www.ryanair.com/it/it

i) Le informazioni disponibili fino al 20 settembre 2017, data di avvio del procedimento istruttorio PS10972

33. Da accertamenti d'ufficio effettuati fino alla data di avvio del procedimento PS 10972 (20 settembre 2017), è emerso che Ryanair ha predisposto un *link* ipertestuale (*ulteriori informazioni*) nella *home page* del proprio sito Internet in lingua italiana https://www.ryanair.com/it/it per fornire indicazioni ai passeggeri italiani coinvolti dalle cancellazioni dei voli in corso, offrendo loro la scelta tra due sole opzioni: 1) richiedere un rimborso; 2) modificare (gratuitamente) il volo cancellato, cui seguivano istruzioni e i link per procedere in tal senso.

34. Soltanto in fondo alla pagina cui si approdava cliccando sul *link* "*Ulteriori informazioni* ", presente nell'home *page* del sito di Ryanair, si aggiungeva: *"Siamo consapevoli che la cancellazione di un volo può causare disagi e cercheremo di soddisfare la Sua scelta ogni qualvolta sia possibile, tenendoci in conformità col Regolamento EU 261/2004"* .

35. Cliccando sul tale *link*, si apriva la pagina intitolata *"Avviso sui diritti dei passeggeri in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo (V13)"* in cui, unitamente ad altre informazioni

---

fascicolo con verbale del 20 settembre 2017, doc. n. 4 di cui all'indice del fascicolo. Altre fonti (La Repubblica — La Stampa), mettevano in risalto che per una errata valutazione dei riposi che spettavano ai piloti e per una fuga senza precedenti dei comandanti, Ryanair avrebbe dovuto tagliare fino a 50 voli al giorno per sei settimane e che le cancellazioni avrebbero coinvolto circa 400 mila passeggeri.

[48] Secondo *Wikipedia*, Bloomberg è una multinazionale operativa nel settore dei mass media con sede a New York e filiali in tutto il mondo. Nel corso degli anni Bloomberg è cresciuta creando un servizio mondiale di news, che comprende TV, agenzia di stampa, radio, internet e pubblicazioni editoriali (cfr. pag. web *https://it.wikipedia.org/wiki/Bloomberg_(azienda).*

[49] *Cfr.* verbale di acquisizione agli atti del 20 settembre 2017, doc. n. 4 di cui all'indice del fascicolo.

[50] Con contestuale comunicazione di avvio del sub-procedimento cautelare per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale.

[51] In tale sede, il professionista è stato invitato, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 5 giorni dal suo ricevimento (termine poi prorogato fino al 20 ottobre 2017), al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria della pratica, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

(negato imbarco, ritardo del volo, cancellazione del volo, diritto a rimborso o al riavviamento, diritto ad assistenza), si rinveniva il paragrafo *diritto a compensazione pecuniaria*. (vedi successive Immagini nn. 1, 2 e 3).

Immagine n. 1

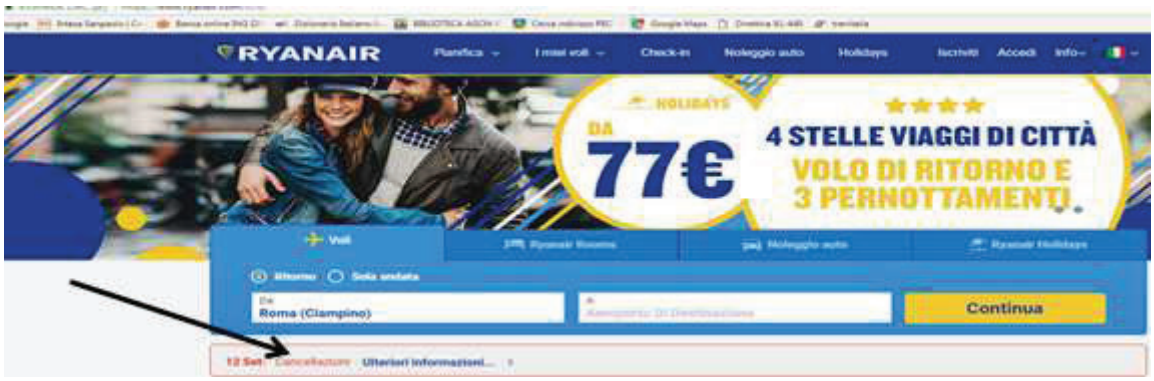


Immagine n. 2

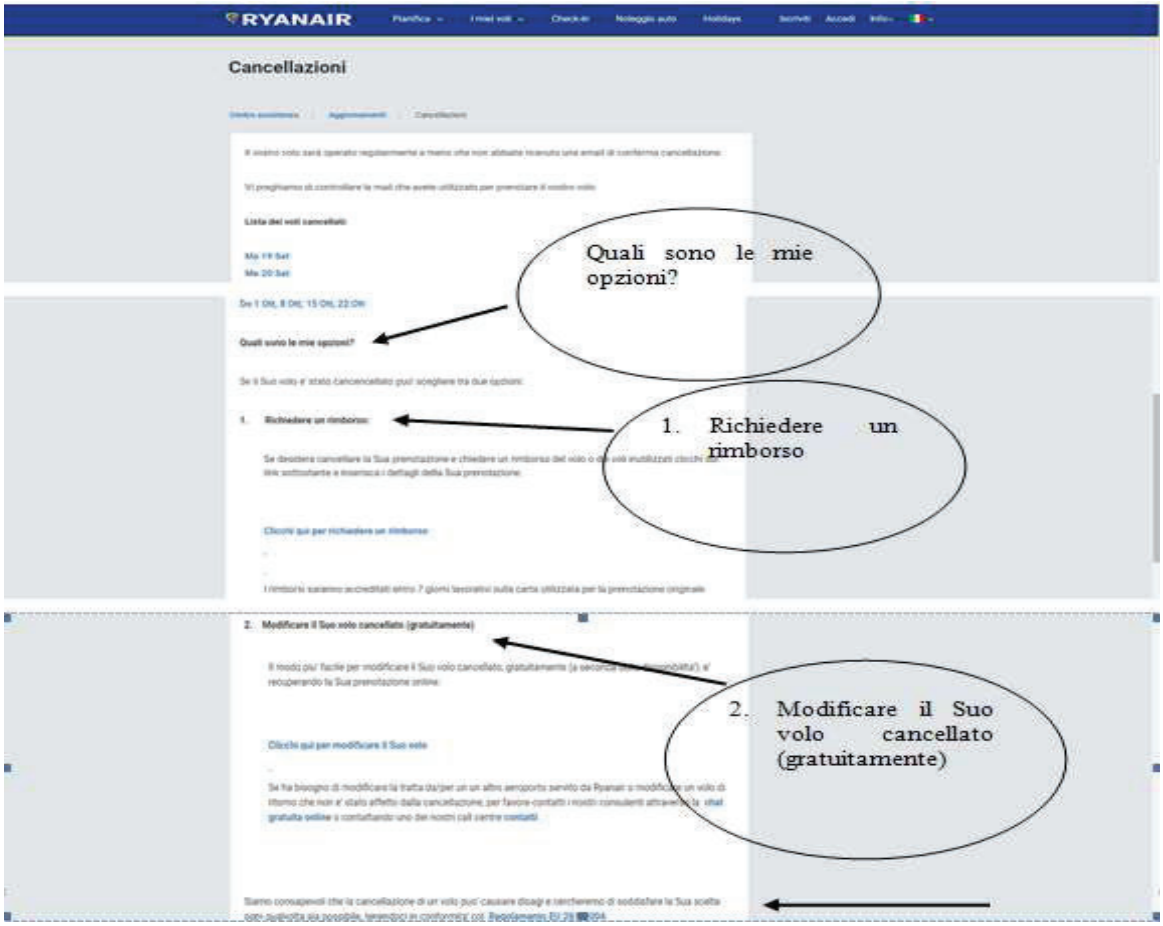
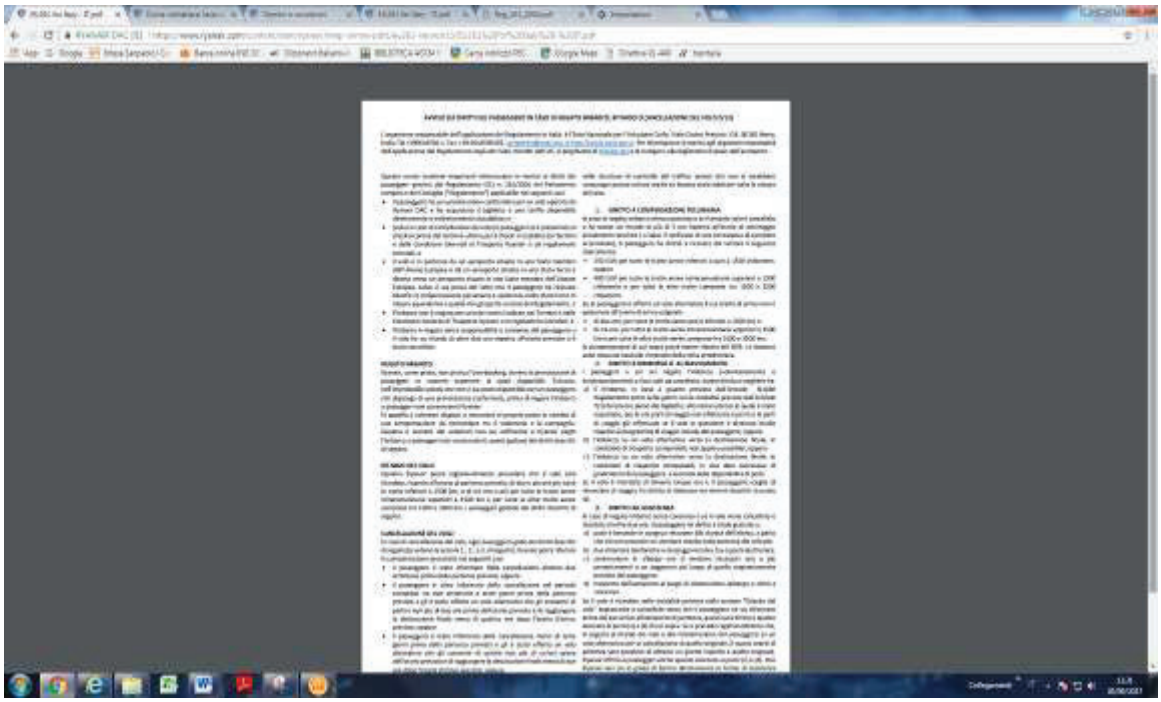


Immagine n. 3



36. Pertanto i consumatori che avevano subito la cancellazione del volo nel periodo considerato non venivano correttamente informati circa il loro pieno diritto a richiedere, nelle situazioni previste dal Reg. 261/04, la compensazione pecuniaria.

37. Tale impianto informativo è stato successivamente modificato dal professionista cosi come specificato nei paragrafi seguenti.

ii) Le informazioni disponibili dal 21 settembre al 8 ottobre 2017

38. Sulla base delle rilevazioni di ufficio, dal 22 settembre al 27 settembre, sulla homepage del professionista si trovava un link denominato "*Cancellazioni ulteriori informazioni/Cancellazioni 16 set-2 oct EU 261 ulteriori informazioni*". Dal 28 settembre all'8 ottobre sulla homepage vi era la presenza del *link Cambi Programmazione Invernale* - *Ulteriori Informazioni*.

39. Nella pagina *web* alle quali si approdava da tale link il professionista continuava ad offrire le due opzioni già descritte, il rimborso e il cambio volo, mentre continuava a non essere chiarito che coloro che sono stati interessati dalle cancellazioni relative ai voli dei mesi di settembre e ottobre 2017, hanno pieno diritto a richiedere, nelle situazioni previste dal Reg. 261/04, la compensazione pecuniaria.

40. Dalle rilevazioni effettuate è risultato che nella pagina web collegate al menzionato link presente sulla homepage, l'informazione sul diritto alla compensazione pecuniaria veniva fornita, peraltro prima della proposta di rimborso e cambio volo, solo alle date del 26 e 27 settembre attraverso la seguente dicitura: "*Inoltre, tutti i passeggeri in viaggio su voli cancellati da domenica 10 settembre a lunedì 2 ottobre, avranno diritto a richiedere un risarcimento EU261 e/o delle spese di assistenza*" con la lista dei voli cancellati qualificabili per la suddetta richiesta; successivamente, dalle rilevazioni di ufficio la stessa pagina è stato modificata e non ha più riportato tale informazione[52].

[52] *Cfr*. pag. *web* rilevata in data 26 e 27 settembre 2017 *https://www.ryanair.com/it/it/info-utili/Centro--*

41. Con la sola eccezione delle due date sopraindicate, sempre fino alla data del 8 ottobre 2017, nella suddetta pagina che si apriva dal link presente in home page[53], l'informazione circa la possibilità di richiedere la compensazione pecuniaria era rinvenibile solo dopo aver aperto la tendina posta in corrispondenza della voce *Come posso contattarvi?* (vedi successiva Immagine n. 4).

Immagine n. 4

42. Solo dopo aver cliccato sulla tendina corrispondente a tale voce, si poteva leggere: "*Se hai bisogno di aiuto contattaci attraverso la Chat gratuita online oppure chiamaci a uno dei Numeri del nostro servizio clienti*.
EU261 - Se hai diritto alla compensazione e vuoi farne richiesta, clicca qui." (sottolineatura aggiunta).

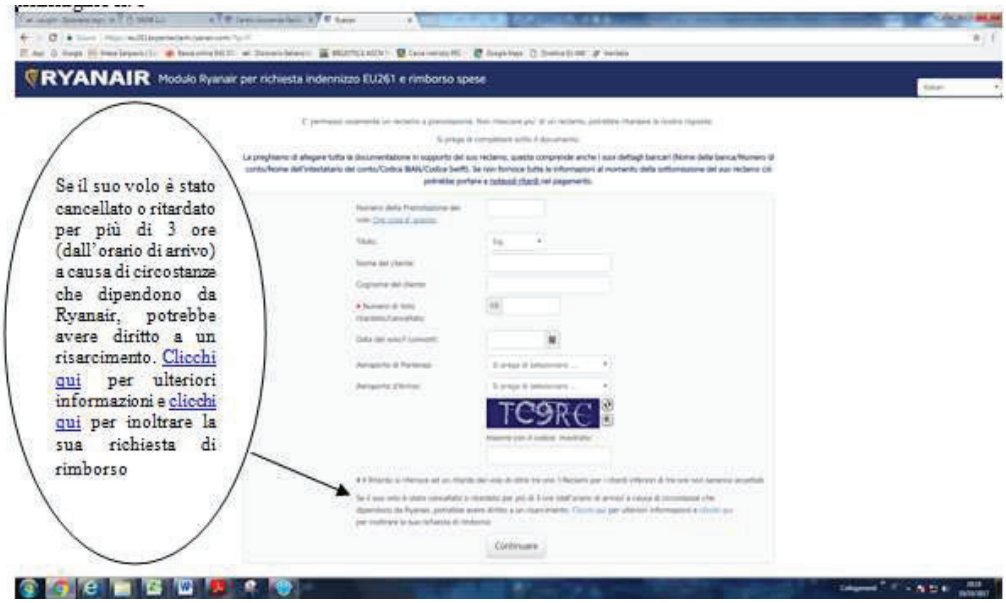
43. Da quest'ultimo *link,* si approdava al modulo per la richiesta di compensazione e rimborso spese, dove era necessario riscontrare due ulteriori *link* in fondo alla pagina, il primo dei quali riportava al documento *(Avviso sui diritti del passeggero in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo (v13))*[54], mentre il secondo riportava ad un ulteriore modulo *"per inoltrare la sua richiesta di rimborso"* (vedi successiva Immagine n. 5).

assistenza/aggiornamenti/cancellazioni acquisita agli atti con verbale del 11 ottobre 2017, doc. n. 27 di cui all'indice del fascicolo.

53 Alla quale si approdava dal *link 2 of 2 27/09 Cambi Programmazione Invernale - Ulteriori informazioni*, presente in *home page*.

54 Vedi precedente immagine n. 3.

Immagine n. 5



iii) Le informazioni disponibili dal 9 ottobre 2017 al 8 febbraio 2018

44. Sulla base di ulteriori rilevazioni successivamente effettuate d'ufficio, è emerso che, in *homepage* non era più presente il *link Cambi Programmazione Invernale - Ulteriori Informazioni* e alle medesime pagine sopra illustrate si perveniva attraverso un diverso percorso: tramite la tendina *Info* presente in homepage e selezionando il *link Centro Assistenza* dove a sua volta era possibile trovare un ulteriore *link "Centro Assistenza Reclami EU261"* fra le 5 domande più frequenti; ovvero, sempre nella pagina che si apriva dopo il link "Centro Assistenza" attraverso il riquadro *"Disagi"* e/o al suo interno *"impara di più"* (vedi successive immagini nn. 6 e 7).

Immagine n. 6

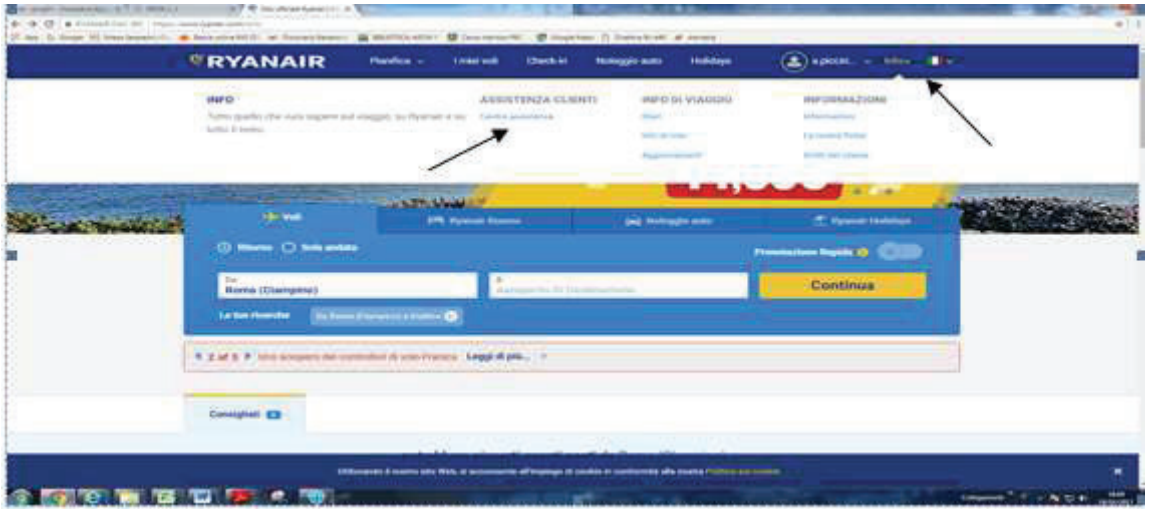
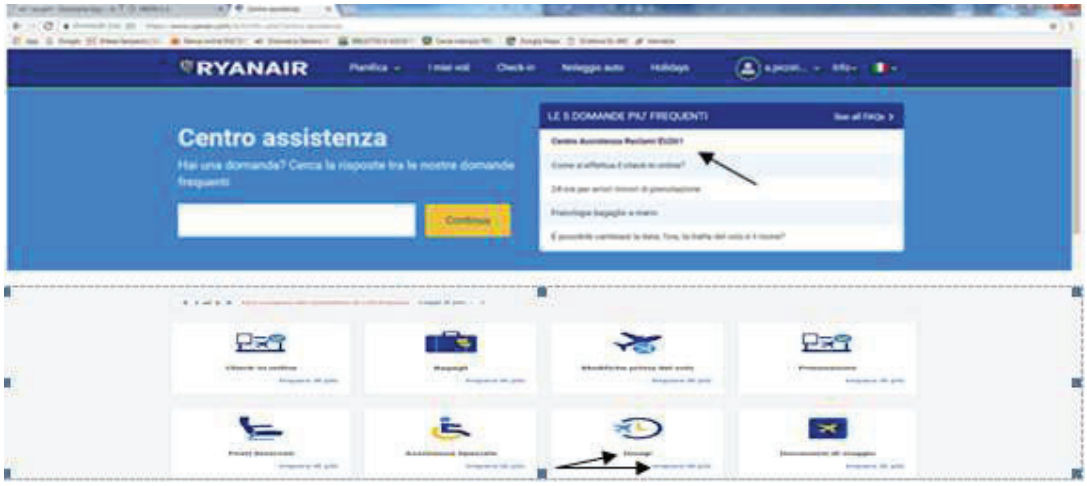
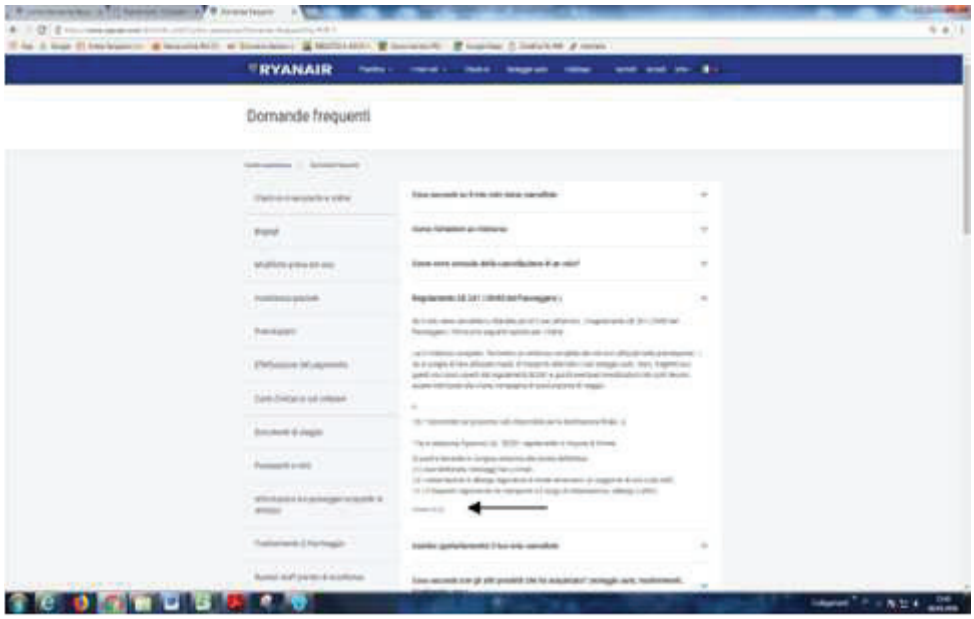


Immagine n. 7



45. Dal 16 settembre 2017 (data del primo annuncio delle cancellazioni) anche nelle *FAQ*, che avrebbero dovuto fornire informazioni complete sul tema delle cancellazioni sia in generale che con riferimento all'evento specifico, il diritto alla *compensazione* considerato che il consumatore ragionevolmente si aspetta di trovare le informazioni che gli necessitano anche in merito alla compensazione pecuniaria derivante dalla cancellazione massiva dei voli effettuata dal professionista, non veniva declinato alla domanda *Regolamento UE 261 (Diritti del Passeggero)* che riporta solo le informazioni *(a) rimborso completo* e *(b) riprenotazione* (vedi successiva immagine n. 8).

Immagine n. 8



46. Ancora una volta, il consumatore doveva cliccare sulla voce in corrispondenza della freccia (*Impara di più)* per accedere alle ulteriori seguenti informazioni aggiuntive:

"I clienti che intendono presentare una richiesta di viaggio / trasporto / mini spesa a seguito di una cancellazione del volo o di ritardo
Clicca qui per accedere al nostro modulo di richiesta on-line
(c) cambio tratta, su un futuro volo , verso la destinazione finale in una data successiva di suo gradimento
Fare clic qui per ulteriori informazioni sul Regolamento UE (CE) n 261/2004
che riportano nuovamente al modulo per la richiesta di compensazione e rimborso spese e al documento *Avviso sui diritti del passeggero in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo (v13)* (vedi *supra*).

47. Solo alla voce delle FAQ *Voucher di Viaggio Settembre 2017* – alla domanda *Voucher di Viaggio FAQs*, al punto 9 si riportava quanto segue: ***Ho ricevuto un voucher di viaggio da Ryanair - ho ancora diritto alla compensazione EU261?*** *Tutti i clienti che hanno diritto a una compensazione EU261 riceveranno la compensazione spettante una volta che ne faranno richiesta tramite il nostro sito web. Per ulteriori informazioni su EU261 e per richiedere la compensazione ora, clicca qui* (*link* che riportava sempre al modulo Ryanair per richiesta di compensazione EU261 e rimborso spese, di cui all'immagine n.5).

48. Anche nel documento *Termini e Condizioni di Ryanair*, pubblicato sul sito del vettore, le informazioni di cui si discute erano riportate, in maniera non propriamente esaustiva, nell'articolo *9.2 CANCELLAZIONI E RITARDI* che rimanda sempre all'Avviso *sui diritti del passeggero in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo (v13)*[55].

2) Le comunicazioni individuali ai passeggeri

49. Le modalità informative sul diritto alla compensazione pecuniaria sopra descritte non differiscono da quelle adottate dal professionista nelle *e-mail* e negli *sms* inviati all'universo di consumatori interessati dalla *prima fase* delle cancellazioni operate (settembre – ottobre 2017)[56], anche successivamente all'avvio dell'istruttoria da parte dell'Autorità. Dalla documentazione prodotta da AECI in data 20 settembre e la segnalazione, tra le altre, di un consumatore, pervenuta in data 28 settembre 2017, agli atti del procedimento[57], è emerso che il vettore irlandese, ha

[55] 9.2 CANCELLAZIONI E RITARDI - ***9.2.1*** *Se cancelliamo un volo, non riusciamo a rispettare ragionevolmente l'orario del volo o sospendiamo di servire una rotta, potreste essere titolari dei rispettivi diritti previsti nella Convenzione e il Regolamento (EC) Nr. 261/2004 (cliccate qui per il testo per accedere al testo che stabilisce questi diritti) -* ***9.2.2*** *Se il vostro volo viene cancellato o ritardato di almeno due ore, sarà messo a vostra disposizione un avviso scritto dove vengono specificati i vostri diritti, con particolare riguardo al risarcimento ed all'assistenza (fare clic qui per accedere al testo che stabilisce questi diritti).*

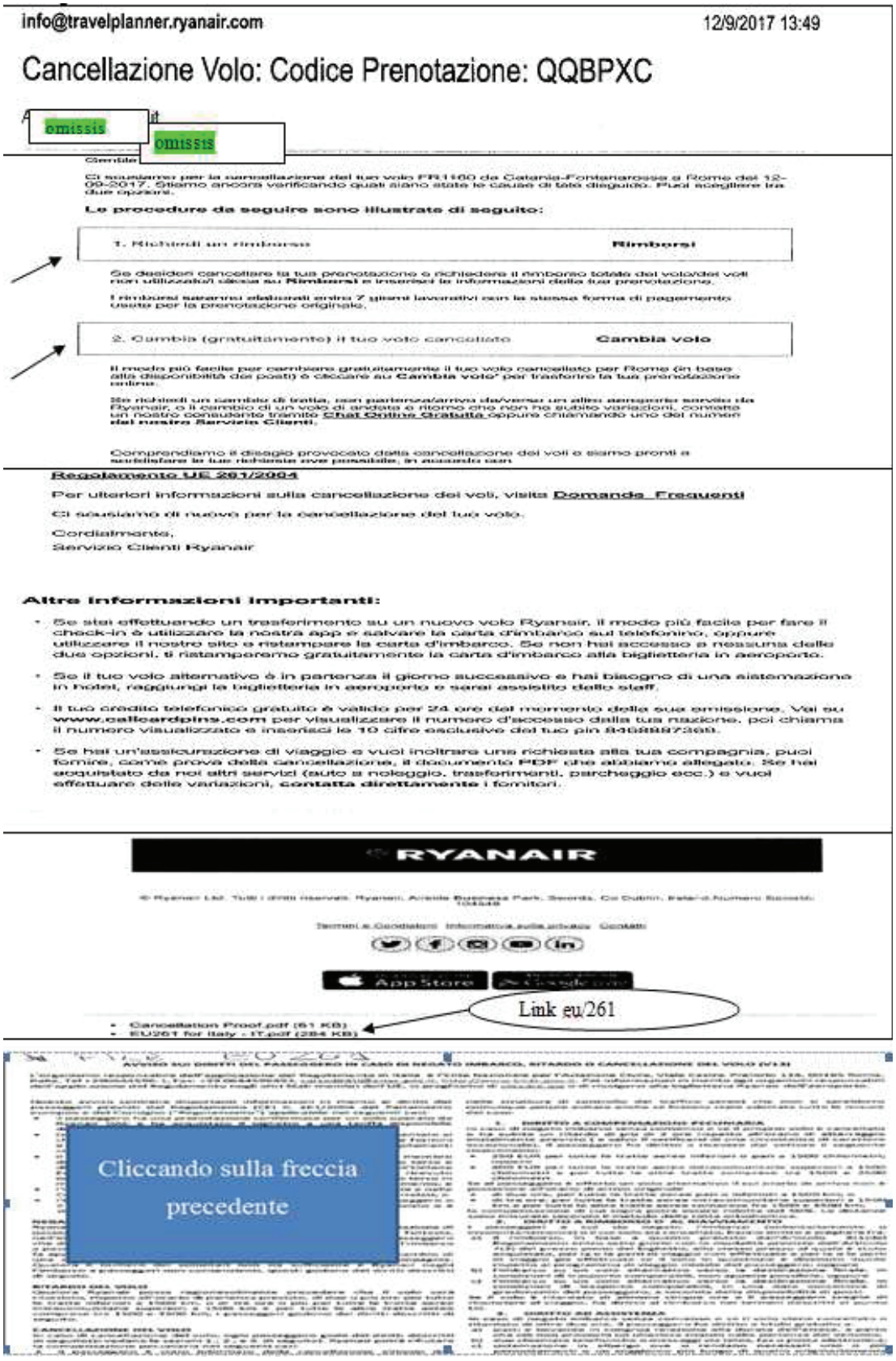
[56] Come indicato da Ryanair nella sua nota di risposta alla richiesta di informazioni dell'Autorità del 30 novembre 2017 (doc. n. 67 di cui all'indice del fascicolo), *Le cancellazioni (..) sono state annunciate in due fasi (in data 16-17 settembre 2017 e poi in data 27 settembre 2017) (..).Cfr.* doc. n. 75 di cui all'indice del fascicolo.

[57] *Cfr.* doc. nn. 3 e 11 di cui all'indice del fascicolo.

inviato un *sms*[58] ed una prima *e-mail*, in data 12 settembre 2017, stesso giorno della cancellazione del volo - in cui indicava le procedure da seguire in conseguenza della cancellazione stessa: *1. Richiedi un rimborso; 2. Cambia (gratuitamente) il tuo volo cancellato,* cui seguiva un paragrafo titolato *Regolamento UE 261/2004* ove per ulteriori informazioni sulla cancellazione dei voli si rinviava a visitare le *Domande Frequenti*; soltanto in fondo all'ultima pagina della stessa, si riportava un *link* di collegamento al *EU261 for Italy – IT.pdf* che rimandava, a sua volta, al documento *(Avviso sui diritti del passeggero in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo (v13)* (vedi successiva immagine n. 9).

[58] Si riporta l'immagine della tipologia di *sms* inviati da Ryanair allegata alla segnalazione dell'associazione di consumatori AECI.

Immagine n.9


info@travelplanner.ryanair.com
12/9/2017 13:49
Cancellazione Volo: Codice Prenotazione: QQBPXC
omissis
omissis
Le procedure da seguire sono illustrate di seguito:
1. Richiedi un rimborso
Rimborsi
2. Cambia (gratuitamente) il tuo volo cancellato
Cambia volo
Regolamento UE 261/2004
Per ulteriori informazioni sulla cancellazione dei voli, visita Domande Frequenti
Ci scusiamo di nuovo per la cancellazione del tuo volo.
Cordialmente,
Servizio Clienti Ryanair
Altre informazioni importanti:
RYANAIR
App Store
Link eu/261
Cliccando sulla freccia precedente

50. Anche in una seconda *e-mail* (datata 27 settembre 2017) dall'oggetto *"Scuse sincere e un Voucher dal nostro CEO"* ancora una volta il consumatore non veniva chiaramente informato del suo diritto alla compensazione, in quanto si faceva genericamente riferimento al fatto che lo stesso vettore avesse riprotetto o rimborsato e stesse evadendo le richieste di compensazione EU offrendo un *link* "*per presentare una richiesta*" che si limitava a riportare al modulo Ryanair per richiesta indennizzo EU261 e rimborso spese, senza fornire altre indicazioni (vedi successiva immagine n. 10).

Immagine n.10

Ryanair <marketing@ryanairemail.it> 27/9/2017 03:09

Scuse sincere e un Voucher dal nostro CEO

A omissis

Voucher di Viaggio da Ryanair

Gentile omissis,

Ci scusiamo sinceramente per il disagio subito a causa della cancellazione della Sua prenotazione su uno dei 2.100 tra i 310,000 voli operati da Ryanair tra settembre e ottobre.

Nel corso della scorsa settimana abbiamo riprotetto su voli alternativi o rimborsato il 97% dei 315,000 clienti interessati dalle cancellazioni e nelle prossime settimane ad evadere prontamente le richieste di compensazione EU261. Abbiamo creato un team dedicato per poter gestire tempestivamente queste richieste. Per presentare una richiesta, utilizzi il link qui sotto

Clicca qui

Tuttavia non ci sembra sufficiente scusarci per il disagio da Lei subito. Per questo motivo vogliamo fare di più e La preghiamo di accettare questo Voucher di Viaggio del valore di €40 per ciascuna delle persone comprese nella Sua prenotazione. Il Voucher potrà essere utilizzato durante il mese di ottobre per prenotare qualsiasi volo Ryanair e viaggiare tra il 1 ottobre e il 20 marzo 2018. La preghiamo di inserire il codice del Voucher di Viaggio al momento della prenotazione sul sito web Ryanair.

Speriamo vorrà utilizzare questo Voucher di Viaggio, che Le inviamo con le nostre più sentite scuse per il disagio causato.

Le assicuriamo che non si ripeteranno cancellazioni dovute alla programmazione dei turni, come per la settimana scorsa.

Nell'attesa di darLe il benvenuto a bordo di un altro volo Ryanair.

51. Peraltro, da un ulteriore segnalazione pervenuta in data 5 ottobre 2017, un consumatore lamentava di non avere ricevuto nessuna *e-mail* di avvertimento e di avere scoperto della cancellazione del suo volo dalla lista pubblicata sul sito *Internet* del vettore. Costretto a cambiare volo (dal costo più elevato rispetto a quello cancellato), il consumatore dichiarava di non essere riuscito a contattare il vettore (sia *on line* che attraverso il numero a pagamento) lamentando il rifiuto di Ryanair al rimborso a seguito della successiva richiesta specificamente inoltrata tramite *form on line*[59].

[59] *Cfr*. doc. n. 15 di cui all'indice del fascicolo.

52. Secondo quanto indicato nella memoria del 22 dicembre 2017[60] Ryanair, a partire dal 29 settembre 2017, avrebbe nuovamente contattato i propri clienti con comunicazioni individuali tramite *email/sms* facenti riferimento ai diritti previsti dal Reg. 261/04. Dette comunicazioni, in realtà, dopo aver esplicitato, anche in questo caso, le alternative messe a disposizione del consumatore (rimborso e/o cambio volo), riportavano quanto segue: *"Se è stato informato della cancellazione del volo più di 14 giorni prima della data di partenza prevista, la informiamo che non ha diritto alla compensazione UE261* (….), informando, quindi, i consumatori solo in maniera indiretta ed in negativo del loro diritto a richiedere la compensazione e demandando ai passeggeri di verificare che l'informazione relativa alla cancellazione fosse loro pervenuta almeno 14 giorni prima della partenza del volo. (vedi successiva Immagine n. 11).

[60] *Cfr*. doc. n. 94 di cui all'indice del fascicolo, pervenuto in data 27 dicembre 2017 depositato nell'ambito del procedimento IP/286 ed acquisito agli atti del fascicolo PS10972 – RYANAIR-CANCELLAZIONE VOLI.).

Immagine n. 11

RYANAIR

<%= header_myryanair_i con_alt %>

<% if (recipient.myr_FirstName) { %>
<%= header_myryanair %>
<% } else { %>
<%= header_myryanair %>
<% } %>

AVVISO IMPORTANTE AI CLIENTI

Gentile <%= targetData.LeadFirstName %>,

Facciamo seguito alla nostra recente e-mail relativa al suo volo Ryanair per ricordarle che ha il diritto di scegliere tra il rimborso completo del costo del biglietto e un volo alternativo con il rimborso di alcune spese (come segue).

Se desidera prenotare un volo alternativo, può richiedere online (gratuitamente) di essere trasferito sul primo volo Ryanair disponibile per lo stesso aeroporto di destinazione (in base alla disponibilità dei posti) – Clicchi Qui Se ha bisogno di opzioni alternative di viaggio, come ad esempio partenza / arrivo da un altro aeroporto servito da Ryanair o volo con altra compagnia aerea, treno, bus o auto a noleggio (se un volo Ryanair adatto alle sue esigenze non è disponibile), la preghiamo di contattare il nostro ufficio prenotazioni. Clicchi Qui per parlare con uno dei nostri consulenti (disponibili in orario di ufficio) oppure si rivolga alla biglietteria in aeroporto. Se ha scelto di prenotare un volo alternativo per un aeroporto diverso da quello originario, ha diritto al rimborso dei ragionevoli costi di trasferimento. Inoltre, se a causa del cambio di volo, ha sostenuto spese di vitto e alloggio, ha diritto al rimborso di queste spese.

Se è stato informato della cancellazione del volo più di 14 giorni prima della data di partenza prevista, la informiamo che non ha diritto alla compensazione UE261 (ad eccezione delle spese di cui sopra).

Ancora una volta ci scusiamo sinceramente per ogni inconveniente causato. Se, sulla base dell'e-mail inviata precedentemente, ha già optato per il rimborso, ma ora vuole cambiare la sua scelta, la preghiamo di contattare il nostro Servizio Clienti che la assisterà nella modifica della sua preferenza. Ad esempio, se ha scelto di essere rimborsato e ha poi prenotato un volo con altra compagnia o mezzo di trasporto alternativo (treno, autobus, autonoleggio, ecc.), le rimborseremo la differenza di costo, da valutare caso per caso.

Se ha bisogno di ulteriore assistenza, Clicchi Qui per contattare uno dei nostri agenti del servizio clienti o consulti la sezione FAQ(domande frequenti) disponibile sul nostro sito web.

Cordiali saluti,
Servizio Clienti Ryanair

3) Le modifiche apportate dal professionista dal 9 febbraio 2018

53. In data 9 febbraio 2018, il professionista ha depositato una propria nota in cui ha rappresentato l'adozione di ulteriori misure[61]. In particolare, per ciò che concerne il proprio sito internet, Ryanair ha reso noto di aver ricreato un apposito *link* sul *front page* e di aver aggiornato le informazioni sui diritti dei consumatori relativi alle cancellazioni dei voli annunciate, particolarmente in relazione al diritto alla compensazione pecuniaria[62].

54. Cliccando sul collegamento ipertestuale presente in *home page*, denominato *2of2 - cancellazioni 16 settembre- 2 ottobre 2017 Ulteriori informazioni..*, si accede ad una pagina *web* in cui, tra l'altro, si rileva: ***EU261 Compensazione*** *– (..), essendo stato informato della cancellazione*

[61] Tali misure hanno riguardato gli adempimenti posti in essere per ottemperare alla delibera dell'Autorità n. 26806, del 25 ottobre 2017 (provvedimento cautelare). In proposito, si evidenzia che non avendo il professionista comunicato, nei termini indicati nel provvedimento cautelare (10 giorni dal 26 ottobre 2017), di aver adottato le misure disposte nel medesimo provvedimento, né risultando alcuna implementazione di dette misure (riscontrate solo a partire prima dal 9 febbraio 2018), l'Autorità, in data 29 novembre 2017, ha deliberato l'avvio di un procedimento di inottemperanza (Provvedimento n. 26860 del 29 novembre 2017, IP/286 – Ryanair – Cancellazione voli.), contestando a Ryanair la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo.

[62] Cfr. doc. prot. 0019669 del 12/02/2018, pervenuto il 9 febbraio 2018, doc. n. 98 di cui all'indice del fascicolo.

del tuo volo con un preavviso inferiore a 14 giorni dalla partenza del tuo volo, potresti avere diritto alla compensazione. Ti invitiamo a fare clic sul seguente link: ***EU261*** *ed inserire i dettagli della tua prenotazione per chiedere tale compensazione. (…). Di seguito puoi trovare un elenco completo dei voli cancellati con partenza da o arrivo a Italia tra il 16 settembre e il 2 ottobre 2017:* ***16 settembre e il 2 ottobre 2017***. Cliccando su quest'ultimo *link*, si perviene alla pagina in cui è rinvenibile l'elenco di tutti i voli cancellati aventi come origine e/o destinazione un aeroporto italiano nel periodo di riferimento indicato dal professionista (vedi successive Immagini nn. 12, 13 e 14).

Immagine n. 12

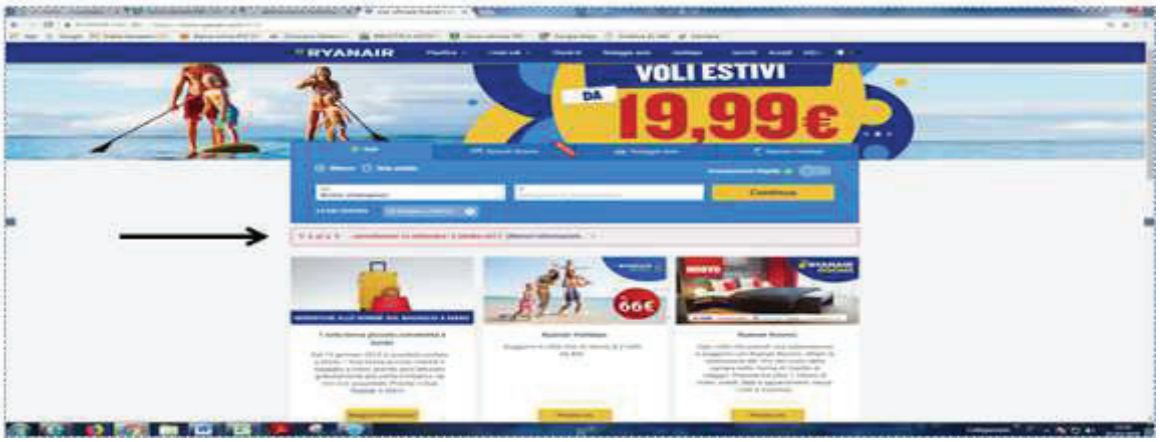
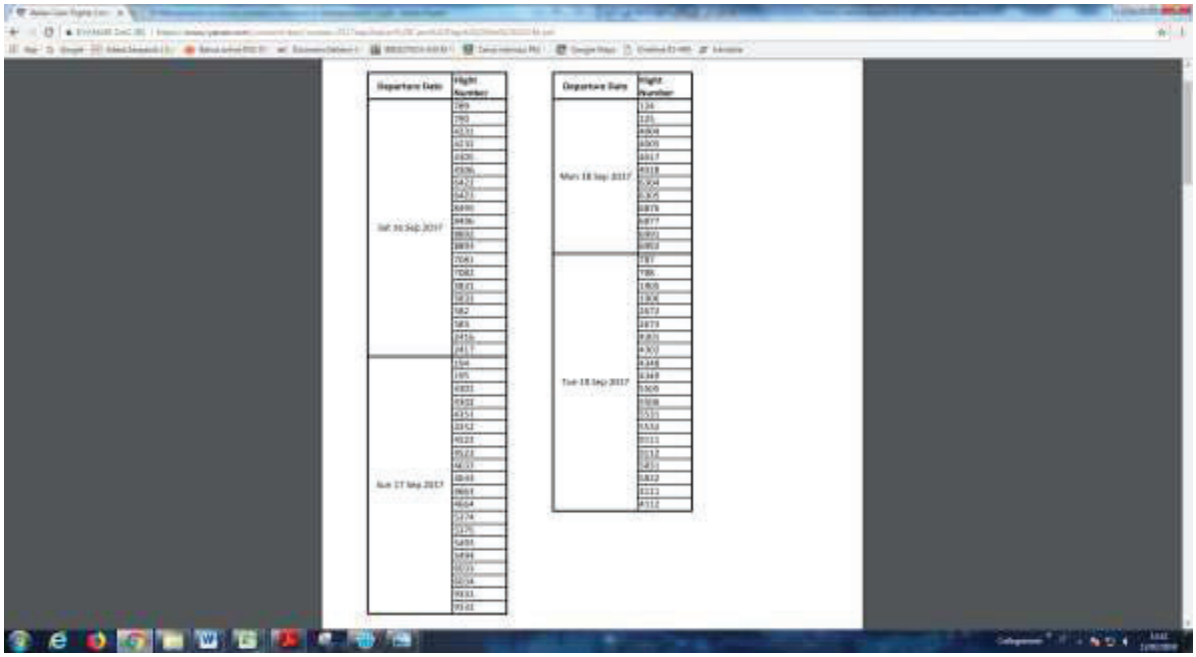


Immagine n. 13

Immagine n. 14 – pag. 1 di 4 rilevata in data 21 febbraio 2018



55. Per quanto concerne le **comunicazioni individuali ai passeggeri**, sempre in data 9 febbraio 2018, Ryanair ha proceduto ad inviare nuove comunicazioni ai consumatori interessati dalle cancellazioni avvenute nei mesi di settembre/ottobre 2017. In particolare, il testo dei nuovi *sms* "*Si prega di controllare la sua email per quanto riguarda il suo Ryanair volo* <*PNR*>" , rimanda alla seguente *e-mail* (vedi successiva Immagine n. 15).

Immagine n. 15 – nuova mail

Gentile Cliente,

Ryanair ti ha individuato tra i clienti interessati dalle cancellazioni dei voli dello scorso settembre dovute alla calendarizzazione dei turni dei nostri piloti.

Abbiamo notato che non hai richiesto un rimborso, l'imbarco su un volo alternativo o inviato una richiesta di compensazione per il volo interessato dalla cancellazione. Di conseguenza, vorremmo ricordarti quali opzioni hai a disposizione.

Ogni cliente a cui è stato cancellato uno o più voli ha diritto di scegliere tra le seguenti opzioni:

Richiedere un Rimborso

Se desideri cancellare la sua prenotazione e chiedere un rimborso integrale del/i volo/i non utilizzato/i fai clic su Rimborso ed inserisci i dettagli della tua prenotazione.

I rimborsi saranno processati in sette giorni lavorativi e restituiti con la medesima forma di pagamento utilizzata per la prenotazione originaria.

Cambio del tuo volo cancellato (gratuitamente)

Se desideri cambiare gratuitamente il tuo volo cancellato (soggetto a disponibilità posti), si prega di contattare ***Prenotazioni***, fare clic su ***chat*** per parlare con uno dei nostri consulenti (disponibili in orario di ufficio).

Se hai bisogno di opzioni alternative di viaggio, come ad esempio partenza/arrivo da un altro aeroporto servito da Ryanair o (se un volo Ryanair adatto alle sue esigenze non è disponibile) volo con altro compagnia aerea, treno, bus o auto noleggio si prega di contattare Prenotazioni, fare clic su chat per parlare con uno dei nostri consulenti (disponibili in orario di ufficio) o di recarsi al bancone della biglietteria dell'aeroporto. Se hai scelto di prenotare un volo alternativo per un aeroporto diverso da quello originario hai diritto al rimborso dei costi ragionevoli di trasferimento verso tale aeroporto. Inoltre, se a causa del cambio di volo hai sostenuto spese per alloggio, pasti, bibite, hai diritto al rimborso di tali spese in misura ragionevole.

EU261 Compensazione

Inoltre, essendo stato informato della cancellazione del tuo volo con un preavviso inferiore a 14 giorni dalla partenza del tuo volo, potresti avere diritto alla compensazione.

Ti invitiamo a fare clic sul seguente link: EU261 ed inserire i dettagli della tua prenotazione per chiedere tale compensazione.

Puoi fare clic sul seguente link per visualizzare l'elenco completo di tutti i voli interessati dalle cancellazioni in relazione ai quali i passeggeri potrebbero avere diritto alla compensazione.

Ryanair porge nuovamente le sue scuse ad ogni cliente interessato da tali cancellazioni per l'inconveniente causato.

Ryanair Customer Service

56. Relativamente a tali specifiche comunicazioni, in data 15 marzo 2018 è pervenuta la segnalazione di un consumatore con allegata copia della sopra riportata *e-mail* di integrazione informativa sui diritti dei consumatori ex Reg. 261/04 che ne conferma l'invio da parte di Ryanair, in data 9 febbraio 2018, ai consumatori interessati dalle cancellazioni avvenute nei mesi di settembre/ottobre 2017[63].

3) Le argomentazioni difensive del professionista

57. In data 18 aprile 2018, il professionista ha depositato una propria memoria conclusiva[64] in cui preliminarmente afferma di non aver violato, nel caso di specie, la normativa applicabile alla tutela del consumatore e di essere in grado di dimostrare che: ***i)*** una cancellazione dei voli è un evento che impatta sì il passeggero, ma non ha nulla di commerciale, non può esser ricondotta alla fattispecie di pratica commerciale scorretta, e non può mutare "natura" in rapporto ad un parametro quantitativo; ***ii)*** il set informativo predisposto dalla compagnia è stato adeguato all'evento cancellazione e conforme a quanto stabilito dal regolamento europeo, dall'ENAC, e da tutte le autorità europee competenti in materia.

---

[63] *Cfr.* doc. n. 113 di cui all'indice del fascicolo.

[64] *Cfr.* doc. n. 118 di cui all'indice del fascicolo.

a) Il profilo delle cancellazioni dei voli operate da Ryanair

58. Ryanair ritiene che la cancellazione dei voli non può essere considerata una pratica commerciale, perché non attiene alla vendita di alcun servizio, o servizio "*post vendita*" dato che non si effettua alcuna vendita.

59. Il professionista, contesta in ogni caso che una cancellazione "massiva" possa qualificarsi quale pratica commerciale scorretta in quanto, nella prospettiva del singolo consumatore, non vi è alcuna differenza nel sapere che la cancellazione del suo volo è stata isolata, o contestuale ad altre, che è un dato giuridicamente irrilevante alla luce del Codice del Consumo e più in generale all'esercizio dei diritti dei consumatori. Una cancellazione può portare alla lesione di medesimi diritti sia all'interno di una serie di cancellazioni massive sia, all'opposto, in caso di cancellazione singola, subendo i consumatori, in entrambi i casi, lo stesso tipo di nocumento. Più nello specifico, Ryanair non comprende come un elemento di tipo quantitativo (il numero di voli cancellati) possa falsare la scelta del consumatore.[65]

60. La tutela del consumatore cui sia stato cancellato un volo sia in seguito ad eventi massivi che ordinari deve essere la stessa, perché il danno, o sviamento, o comunque "incomodo" che riceve è identico[66].

61. Secondo il professionista, inoltre, se ogni cancellazione fosse astrattamente imputabile al vettore, essa si potrebbe tradurre in una pratica commerciale scorretta, anche ad esempio in caso di scioperi del personale, o dei piloti o del personale addetto ai servizi di terra[67].

62. Il professionista sostiene, poi, che l'Autorità, nei suoi atti, non definisca il concetto di cancellazione "massiva" e non specifichi come la stessa debba essere intesa; Ryanair, nei mesi di settembre e ottobre 2017, ha cancellato il *[0-5%]* dei suoi voli totali; dette cancellazioni hanno interessato il *[0-5%]* dei passeggeri della compagnia nel periodo considerato[68]. Ryanair, pertanto, non considera queste cancellazioni come "massive" in quanto rientrerebbe nella media delle cancellazioni operate dai vettori aerei nei mesi di settembre/ottobre 2017[69].

63. Dato quanto sopra, il professionista deduce che l'integrazione oggettiva non sia giustificata riferendosi al secondo *wave* di cancellazioni che rappresenta un numero infinitesimale rispetto ai voli operati nel medesimo periodo dal vettore e che, in quanto tale, non costituirebbe una fattispecie di cancellazione "massiva" e dunque commercialmente scorretta[70].

64. In merito alla contestazione relativa al mancato rispetto degli *standard* di diligenza professionale, il professionista ritiene, stante l'eccezionalità del caso, di avere pienamente agito in conformità a detti *standard* in quanto ha programmato le cancellazioni, nella misura del possibile,

---

[65] Una cancellazione sia "ordinaria" che "massiva" non sarebbe una pratica commerciale scorretta in se, e il numero di voli cancellati non muta la sua natura giuridica, soprattutto in rapporto alla tutela del singolo consumatore, che deve essere di pari grado e sempre conforme al dettato del Reg. 261/04.

[66] Un'eventuale differenziazione sarebbe palesemente contraria al disposto normativo ed alla *ratio* del Reg. 261/04.

[67] Detta ricostruzione sarebbe in aperta antitesi con la *ratio* del Reg. 261/04 che prevede la facoltà per le compagnie aeree di cancellare i voli, nonché i rimedi volti a ristorare i passeggeri soggetti a dette cancellazioni (oltre al diritto di riprotezione e rimborso che è garantito a tutti i passeggeri cui sia cancellato un volo, ove la cancellazione non sia stata comunicata nei termini previsti dal regolamento stesso (due settimane), i passeggeri si vedranno riconoscere anche una compensazione pecuniaria la cui entità economica è fissata dalla normativa europea).

[68] Peraltro, le cancellazioni comunicate in data 27 settembre 2017 riguardavano voli a partire da novembre 2017, spalmate su cinque mesi, e per una percentuale bassissima in rapporto ai voli operati nel medesimo periodo.

[69] Il professionista ha riportato nella sua memoria una tabella in cui risulterebbe che la media di percentuali - pari all'1,6% - di cancellazioni intervenute negli anni 2016 e 2017 sarebbe fisiologica e non considerabile quale massiva - Average Airline Operational Cancellation Rate - (fonte EUROCONTROL CODA).

[70] Sulla omissione informativa, invece, sarebbe sufficiente rilevare che nessuna compensazione pecuniaria è maturata a seguito delle suddette cancellazioni, annunciate con congruo anticipo e con modalità conformi al Reg. 261/04.

spalmandole su un ampio arco temporale ed avvisando i consumatori non solo con messaggi specifici ed individuali, ma con apposite conferenze stampa.

65. Inoltre, Ryanair ha puntualmente collaborato con l'Autorità competente in Italia (i.e. ENAC) ed in Europa, riprotetto i passeggeri in applicazione della normativa (europea) vigente, rimborsato i consumatori in applicazione del regolamento europeo, compensato i consumatori che ne avevano diritto, secondo procedure standardizzate e conformi al dettato normativo, offerto un *voucher* pari a 40 Euro per ogni tratta interessata dalle cancellazioni[71]. La pratica, poi, non avrebbe ingannato alcun consumatore né avrebbe creato un danno ai passeggeri che sono stati rimborsati, riprotetti, e, ove richiesto e ove la comunicazione della cancellazione sia avvenuta senza il tempo di preavviso di legge di due settimane, compensati forfettariamente.

b) Sul Regolamento UE (CE) n.261/2004 e la competenza di Enac

66. Ryanair dichiara che le cancellazioni non sarebbero state causate né avrebbero originato vantaggi al professionista, né economici, né di altro tipo.

67. Il Reg. 261/04 mira infatti a garantire che le compagnie aeree non possano trarre alcun profitto dalle cancellazioni effettuate ma, al contrario, debbano rimborsare i clienti dei danni eventualmente subiti dal momento che la *ratio* della normativa comunitaria è proprio quella di bilanciare gli interessi dei passeggeri e delle compagnie aeree[72].

68. Pertanto, esse non possono, neppure in ipotesi, essere considerate pratiche scorrette, sleali o decettive e falsare il comportamento del consumatore. Peraltro, la cancellazione dei voli è una facoltà prevista dall'articolo 2 del Reg. 261/04 alla quale fanno da corollario alcune modalità e obblighi informativi e diritti di indennizzo forfettari (rimborso totale del prezzo del biglietto, riprotezione del passeggero e, a determinate condizioni, la compensazione pecuniaria).

69. Il Reg. 261/04, direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri dell'UE, prevede dettagliatamente l'ipotesi di cancellazione dei voli[73] e non distingue tra cancellazioni ordinarie e/o di massa, regola diritti e doveri dei passeggeri e delle compagnie, prevede meccanismi di *enforcement* e impone agli stati membri di designare l'organismo responsabile della sua applicazione, per quanto riguarda i voli in partenza dagli aeroporti situati nel suo territorio o i voli provenienti da un paese terzo e diretto in tali aeroporti. Tale organismo è il solo a dover adottare "*tutte le misure necessarie per garantire che siano rispettati i diritti dei passeggeri*" e a dover monitorare circa la corretta applicazione da parte del vettore dell'obbligo di informare i passeggeri dei propri diritti, così come previsto all'articolo 14[74].

70. In Italia, l'organismo preposto alla applicazione di detto regolamento è l'ENAC[75]. Nel caso di specie, quest'ultimo avrebbe avviato le procedure di tutela dei passeggeri e convocato il vettore,

---

[71] Tutto ciò, garantendo il diritto alle ferie ai propri piloti, perdendo ingenti somme di denaro, e subendo un severo danno di immagine.

[72] Secondo Ryanair, l'evento cancellazione non sarebbe stato dolosamente o colposamente causato per ottenere un qualche vantaggio commerciale o di altro tipo, o al fine di condizionare indebitamente i consumatori nelle proprie scelte di consumo. Sarebbe, poi, del tutto evidente che il vettore non ha alcun interesse commerciale a non volare, cancellando voli che originano esclusivamente delle perdite e che, ritenere le cancellazioni operate da Ryanair nel settembre/ottobre 2017 quale pratica commerciale scorretta, avrebbero come conseguenza logico-giuridica che ogni cancellazione che possa astrattamente essere considerata massiva, potrebbe essere considerata una pratica commerciale scorretta.

[73] Anche quando i motivi siano imputabili al vettore aereo.

[74] Il Reg. 261/04 è espressamente definito come "norma sulla protezione degli interessi dei consumatori" di cui al Regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 ottobre 2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori ("Regolamento sulla cooperazione per la tutela del consumatori").

[75] L'Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC) ha come dovere istituzionale la corretta applicazione del D.L. n. 69 del 27 gennaio 2006 – "*Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento CE 261/04 che istituisce regole comuni in*

aprendo un procedimento nell'ambito del quale ha condiviso con Ryanair la necessità di un miglioramento di alcuni *set* informativi. Il vettore irlandese ha, quindi, collaborato e adempiuto a quanto richiesto dalla competente autorità in materia di applicazione del Reg. 261/04 fin dal mese di settembre 2017.

71. In conclusione, Ryanair ribadisce che il Reg. 261/04 è norma primaria di diritto dell'Unione Europea che non può essere interpretata difformemente nei diversi Stati Membri. Il set informativo veicolato da Ryanair è stato ritenuto adeguato dalle competenti autorità nazionali ad esso preposte (ENAC e CAR) ed altresì dalla stessa Autorità in caso di cancellazioni ordinarie[76].

c) Le modalità informative adottate da Ryanair per avvisare i passeggeri italiani dei diritti loro spettanti ex Reg. 261/04 in conseguenza delle cancellazioni operate

72. In merito alle modalità informative con cui Ryanair avrebbe informato i passeggeri dei diritti scaturenti dall'evento cancellazione, il professionista evidenzia come mai, nei provvedimenti emessi dall'Autorità, venga contestata un'omissione relativamente al rimborso ed alla riprotezione dei passeggeri, bensì soltanto in riferimento al diritto alla compensazione pecuniaria, sulla quale Ryanair ritiene di avere rispettato pienamente il *set* informativo da fornire al consumatore in caso di cancellazioni, siano esse massive o ordinarie[77].

73. Per quanto riguarda le cancellazioni annunciate in data 16-17 settembre 2017[78], le uniche da cui deriva un diritto alla compensazione per i passeggeri, Ryanair ha prodotto copia delle informazioni poste sul sito internet e delle comunicazioni inviate a tutti i consumatori interessati da dette cancellazioni.

74. In dette comunicazioni veicolate (tramite il sito internet o direttamente via *e-mail*), era contenuto il *link* "*EU 261/2004*" con cui il consumatore poteva accedere, all'*"Avviso sui Diritti del Passeggero in Caso di Negato Imbarco, Ritardo o Cancellazione del Volo"* nel quale anche il diritto alla compensazione sarebbe stato debitamente esplicitato.

75. È del 29 settembre il comunicato stampa con cui il vettore irlandese ha annunciato sul proprio sito gli impegni assunti nei confronti della *Commission for Aviation Regulation* irlandese[79] mentre, per quanto riguarda il mercato italiano, Ryanair ha collaborato con ENAC per l'adozione delle misure adeguate volte ad informare i consumatori dei loro diritti nascenti dalla cancellazione dei voli[80].

---

materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato".

76 Il professionista richiama quanto riportato nel verbale di audizione.

77 Che l'oggetto della contestazione sia solamente l'informazione relativa alla compensazione pecuniaria, sarebbe confermato da una serie inequivoca di atti e circostanze, tra cui il fatto che il sub-procedimento cautelare avviato con delibera n. 26806, in data 25 ottobre 2017, e volto alla sospensione dell'asserita pratica commerciale scorretta, si è concluso con delle misure relative a nuovi obblighi informativi imposti al vettore irlandese che non hanno in alcun modo modificato la tipologia comunicativa relativa ai rimborsi ed alla riprotezione, ma ha interessato esclusivamente il diritto alla compensazione pecuniaria.

78 Il professionista, nella sua memoria conclusiva, usa impropriamente l'espressione *intervenute* e/o *effettuate il 16 e 17 settembre*, dal momento che tali date, in realtà, riguardano gli annunci delle cancellazioni operate nei mesi di settembre e ottobre 2017.

79 Riassunti nel comunicato stampa disponibile al *link https://corporate.ryanair.com/news/ryanair-responds-fully-to-car-caa-requirementsto-clarify-customer-entitlements-during-cancellations/.*

80 Tale circostanza sarebbe confermata dalla lettera, datata 5 ottobre 2017, di ENAC all'Autorità, in cui viene chiarito che il vettore irlandese era già stato convocato dalle *"strutture competenti in materia di Carta dei diritti del passeggero"* e che: *"nel corso delle interlocuzioni intervenute sia durante la teleconferenza con il responsabile Customer service del vettore, sia mediante scambio di note e messaggi email, sono state evidenziate dette criticità, ed il vettore è stato invitato a procedere immediatamente alla modifiche"* e che *"Ryanair ha successivamente aggiornato le informazioni stesse ed ha fornito evidenza di alcune chiare istruzioni date ai call center per le comunicazioni con i passeggeri e le procedure di rimborso, protezione e compensazione".*

76. Ryanair, alla stessa data del 29 settembre 2017, ha nuovamente contattato i propri clienti con comunicazioni individuali tramite *e-mail/sms* facenti riferimento a tutti i diritti previsti dal Reg. 261/04, espressamente incluso il diritto alla compensazione pecuniaria.

77. Inoltre Ryanair ha aggiornato il proprio sito internet *www.ryanair.com* al fine di riportare tutte le informazioni necessarie alle cancellazioni dei voli ed inerenti ai diritti nascenti dal Reg. 261/04 - diritto di compensazione incluso - così come concordato con CAR e ENAC ed ha predisposto sul proprio sito un'apposita sezione "*Centro Assistenza Reclami EU261*"[81].

78. Alla luce di tutte le comunicazioni effettuate, risulta evidente che a partire dalle cancellazioni annunciate in data 16-17 settembre 2017, Ryanair si sia attivata al fine di informare debitamente i propri passeggeri, ritenendo non sussistenti i requisiti per ipotizzare la sussistenza di una pratica commerciale scorretta e che il "consumatore medio" sia stato pienamente tutelato dai rimedi previsti dal Reg. 261/04 e comunicati da Ryanair.

79. Che la pratica non sia stata omissiva e non abbia indotto in errore il consumatore sarebbe fattualmente dimostrato dall'elevato numero di richieste di compensazione inoltrate dai consumatori stessi che - alla data del deposito della memoria - risulterebbero pari al *[40-45%]* ed in continuo aumento.

80. Infine, in relazione alla durata della pratica, dal momento che, come sopra riportato, i diritti scaturenti dall'evento cancellazioni riguarderebbe unicamente la compensazione pecuniaria forfettaria, la contestazione relativa all'omissione informativa non può che riferirsi esclusivamente alle cancellazioni annunciate in data 16 - 17 settembre ed esclusivamente per le due settimane successive, che sono le sole per le quali i consumatori interessati hanno maturato un diritto alla compensazione[82].

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

81. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet e comunicazioni inviate tramite *sms* ed *e-mail*, in data 26 aprile 2018 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

82. Con parere pervenuto in data 11 maggio 2018, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso di limitare le valutazioni di questa Autorità all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

83. In proposito, l'AGCOM ha considerato che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte a influenzarne il comportamento ed ha tenuto conto che nel 2017 la quota di famiglie che accedono a *Internet* da casa è stata pari al 69,5% e che la percentuale degli internauti che acquistano *on-line* è stata del 50,5%, con un 43,2% di utenti che ha cercato informazioni su merci o servizi e/o venduto beni *on-line*.

---

[81] Ryanair cita il comunicato stampa di ENAC del 19 ottobre 2017, disponibile al *link http://moduliweb.enac.gov.it/Applicazioni/comunicati/comunicato.asp?selpa1=2393&NumCom=82).* ENAC avrebbe, quindi, confermato che le misure implementate da Ryanair in Italia sono state sufficienti ad adempiere agli obblighi informativi, di rimborso, riprotezione e di compensazione dei passeggeri colpiti dalle cancellazioni dei voli.

[82] Dal momento che il Reg. 261/04 prevede tale diritto esclusivamente per i passeggeri che non hanno ricevuto un preavviso di due settimane rispetto alla data del loro volo, ne discenderebbe che l'oggetto della contestazione riguarda una pratica, asseritamente omissiva, circoscritta alle due settimane di settembre immediatamente successive al primo annuncio delle cancellazioni. Il secondo annuncio infatti è avvenuto con un anticipo rispetto alle cancellazioni programmate tra cinque settimane e cinque mesi.

84. In particolare, l'AGCOM ha considerato che, nel caso di specie, il consumatore, confuso dall'eventuale ingannevolezza e/o dall'omissione delle informazioni e non essendo informato del diritto alla compensazione pecuniaria, tratto in errore, potrebbe attivarsi per modificare il volo cancellato o per richiedere il rimborso del volo cancellato, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*.

85. In conclusione, l'Autorità ha, ritenuto, allo stato della documentazione in atti, che nel caso di specie il mezzo *Internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale viene richiesto il parere.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

86. Il presente provvedimento riguarda la condotta posta in essere da Ryanair DAC, descritta al precedente punto II, e consistente: *a)* nell'improvvisa cancellazione di un rilevante numero di voli - già prenotati e pagati dai consumatori - per motivi imputabili al vettore aereo e in larga misura riconducibili a ragioni organizzative e gestionali già note al professionista (e quindi non a cause occasionali ed esogene al di fuori del suo controllo); ***b)*** nella carenza riscontrata nelle informazioni rese ai consumatori, sia nel proprio sito *Internet www.ryanair.com/it/it*, sia negli *sms* e nelle *mail* inviati ai passeggeri per avvisarli della cancellazione dei voli, relativamente ai diritti loro spettanti – in particolare la compensazione pecuniaria - nel caso il vettore non offra un volo sostituibile a quello cancellato, come definita dall'art. 5 del Reg. 261/04.

87. Le evidenze in atti e, in particolare, le informazioni fornite dal professionista in corso di istruttoria, hanno messo in luce che Ryanair, nei giorni del 16 e 17 settembre 2017, ha improvvisamente annunciato la soppressione di circa *[100-500]* voli (nel solo mercato italiano) che hanno coinvolto circa *[100.000-150.000]* passeggeri che avevano già prenotato e pagato il biglietto per un volo avente origine o destinazione in un aeroporto italiano[83].

88. Contrariamente a quanto sostenuto dal professionista, la cancellazione contemporanea di un rilevante numero di voli acquistati dai consumatori è certamente una pratica commerciale perché consiste nella mancata fornitura del servizio di trasporto già acquistato dai consumatori; ciò costringe i consumatori stessi a cercare alternative più o meno disagevoli per soddisfare il proprio bisogno di trasporto, spingendoli ad effettuare scelte economiche che altrimenti non avrebbero preso.

89. Pertanto, la condotta in esame attiene al rapporto commerciale fra professionista e consumatore riguardando ed incidendo sulla fruizione del servizio di trasporto acquistato. Lo stesso l'art. 19 del Codice del Consumo chiaramente indica una nozione di pratica commerciale molto ampia statuendo che: "*Il presente titolo si applica alle pratiche commerciali scorrette tra professionisti e consumatori poste in essere prima, durante e dopo un'operazione commerciale relativa a un prodotto…*".

90. La nozione di pratica commerciale, pertanto, può riguardare anche fasi successive all'acquisto o alla fornitura del bene o del servizio, per cui quella di "pratica commerciale scorretta" in realtà ha la consistenza di una norma orientata a sanzionare tutte le pratiche non idonee a configurare un rapporto di correttezza tra professionista e "consumatore utente" anche laddove dia luogo a una condotta antigiuridica perché contraria ai doveri di diligenza professionale.

---

[83] Una seconda fase di cancellazioni è stata annunciata dal professionista in data 27 settembre 2017 ed ha coperto un arco temporale che riguardava il periodo novembre 2017 - marzo 2018.

91. La contrarietà della pratica commerciale in esame al normale grado di diligenza e competenza esigibile dal professionista è valutabile, quindi, sia avuto riferimento alle dimensioni del vettore aereo (che rappresenta il primo operatore attivo in Italia per numero di passeggeri imbarcati) che, in particolare, all'idoneità della pratica ad incidere su diritti e facoltà del consumatore afferenti alla fase post-vendita.

92. Deve, a questo punto affrontarsi, il rilievo del professionista circa, da un lato, la mancata esplicazione da parte dell'Autorità, del concetto stesso di cancellazione "massiva" dal momento che Ryanair, nei mesi di settembre e ottobre 2017, ha cancellato una percentuale minima dei suoi voli totali che hanno interessato una percentuale altrettanto bassa dei passeggeri della compagnia nel periodo considerato[84]; dall'altro, la supposta indifferenza delle modalità informative da adottare nei confronti dei consumatori nei casi di cancellazione massiva e di cancellazione ordinaria che l'Autorità, secondo Ryanair, avrebbe considerato adeguate.

93. Con riferimento al primo aspetto, è appena il caso di evidenziare che, nella fattispecie che ci occupa, dalle risultanze istruttorie è emerso che le percentuali di cancellazione di voli operate da Ryanair hanno coinvolto, nel solo mercato italiano, un numero di passeggeri *superiore a 100.000*, dei quali circa la metà sono stati avvisati con un preavviso inferiore alle due settimane. Tale evento, data la consistenza assunta in valore assoluto, peraltro relativamente ad una distribuzione in un arco temporale molto breve (10 settembre/2 ottobre 2017), non può non assumere specifica rilevanza in termini di condotta commerciale del professionista e, ai fini che qui interessano, distinguendosi dal fenomeno della cancellazione episodica del singolo volo, evento conosciuto nel settore e specificamente regolato dal citato Reg. 261/04 proprio per assicurare adeguata tutela ai consumatori.

94. Avuto riguardo, poi, alla supposta indifferenza delle modalità informative da adottare nei confronti dei consumatori nei casi di cancellazione massiva e di cancellazione ordinaria, si evidenzia che, proprio in ragione della rilevanza ed imponenza del fenomeno e del conseguente enorme disagio creato ad un rilevantissimo numero di consumatori che sono stati avvertiti (o non lo sono stati affatto)[85] delle citate cancellazioni dei voli in prossimità della partenza - l'onere informativo in capo al professionista deve necessariamente essere più elevato, rispondere alla specifica pratica a lui ascrivibile, ciò che si traduce nel rendere informazioni complete, chiare ed agevoli in merito a *tutti* i diritti riconosciuti e spettanti ai consumatori per un lasso di tempo adeguato dal momento del verificarsi dell'evento, considerato anche che proprio il decorso del tempo rappresenta un fattore che ostacola e rende sempre più difficile acquisire consapevolezza del diritto al ristoro pecuniario rispetto ad un evento accaduto molto tempo prima che potrebbe non essere più ricostruibile dal punto vista documentale.

95. Peraltro, a ben vedere, è lo stesso professionista che, in costanza di tali cancellazioni, ha proceduto a modificare le modalità di comunicazione rese ai consumatori (peraltro, come verrà di seguito ampiamente argomentato, in maniera ingannevole ed omissiva rispetto al diritto alla compensazione pecuniaria), riconoscendo implicitamente che l'evento che ci occupa sia evidentemente diverso dalle situazioni ordinarie di cancellazione dei voli.

96. Sono proprio le modalità informative adottate nel caso di specie dal professionista che sono oggetto di esame nel presente procedimento[86] in quanto Ryanair non ha adeguatamente informato il consumatore che avrebbe avuto diritto anche alla compensazione pecuniaria ai sensi dell'art. 7

---

[84] Vedi precedente punto n. 62.

[85] Vedi precedente punto n. 51.

[86] E con il successivo avvio del procedimento di inottemperanza (IP/286) all'ordine cautelare deliberato in data 25 ottobre 2017 nell'ambito del presente procedimento (PS/10972).

del Reg. 261/04; il vettore, come si argomenterà in seguito, ha tratto in errore il consumatore, dal momento che nelle comunicazioni lo induceva ad effettuare una scelta limitata al rimborso/modifica del volo senza informarlo della possibilità di chiedere un ristoro economico corrispondente al suo diritto (in violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo).

97. Specificamente chiariti i profili informativi in contestazione, oggetto del presente procedimento, appare priva di pregio l'eccezione del professionista che afferma di avere collaborato con ENAC per l'adozione delle misure adeguate volte ad informare i consumatori dei loro diritti nascenti dalla cancellazione dei voli.

98. In proposito, come si evince chiaramente dalla stessa lettera di ENAC[87] le criticità rilevate da Enac si riferiscono a una serie di irregolarità riscontrate, in particolare sul sito internet di Ryanair, che nulla hanno a che vedere con l'informazione chiara, completa ed agevolmente accessibile sul diritto dei consumatori a ricevere la compensazione pecuniaria. Esse, infatti, riguardavano essenzialmente le *"difficoltà di utilizzo del sito internet della compagnia per le procedure di rimborso, riprotezione e corresponsione della compensazione, ove dovuta"* e quindi la verifica della corretto funzionamento degli strumenti e delle procedure che il professionista avrebbe dovuto mettere a disposizione dei consumatori coinvolti nelle cancellazioni in corso d'opera.

99. Peraltro, è appena il caso di evidenziare che Ryanair, in corso di procedimento, non ha mai fornito le istruzioni date ai call center per le comunicazioni con i passeggeri né ha mai dato prova di aver veicolato informazioni trasparenti sul diritto alla compensazione che fossero diverse da quelle contestate sia nell'avvio del procedimento principale che, in particolare, nel provvedimento cautelare dell'Autorità.

100. Tali argomentazioni introducono all'ulteriore obiezione del professionista circa la specifica competenza in materia di tutela dei diritti del passeggero del trasporto aereo, nonché rispetto alla competenza di verifica della corretta applicazione della normativa di cui al Reg. (CE) 261/2004[88].

101. In proposito, si rileva che la competenza di questa Autorità ad accertare, ai sensi della disciplina delle pratiche commerciali scorrette di cui agli artt. 18 e ss. del Codice del Consumo, le modalità ingannevoli od omissive con cui le imprese informano i passeggeri dei diritti riconosciuti dal citato Regolamento, è già stata esercitata in passato contestando la correttezza di alcune condotte analoghe a quella del caso di specie e ritenendo che i consumatori debbano essere

---

[87] Si riporta, di seguito, uno stralcio della lettera di ENAC del 5 ottobre 2017: *"(…) Innanzitutto le strutture competenti in materia di Carta diritti del passeggero hanno convocato la Ryanair per evidenziare alcune criticità rilevate e collegate alla difficoltà di utilizzo del sito internet della compagnia per le procedure di rimborso, riprotezione e corresponsione della compensazione, ove dovuta.(…) Sono state anche avviate verifiche nel sito web del vettore.*
Le pagine dedicate alle procedure previste per il rimborso, la riprotezione e la compensazione, se dovuta, non sono risultate di accesso. Sono state, infatti, rilevate irregolarità riguardanti:
- funzionamento della chat e del numero di telefono a pagamento;
- distribuzione di avvisi scritti ai sensi dell'art.14.2 del Reg. 261/2004 confusivi circa la corretta procedura di reclamo e non chiari rispetto al ruolo dell'Enac e a quello del vettore;
- enunciazioni pubblicate contrastanti con quanto effettivamente richiesto dal vettore (differenza tariffaria tra il costo del volo acquistato e quello del volo di riprotezione);
- difficile accesso alla opzione per la richiesta della compensazione pecuniaria dovuta in caso di cancellazione operativa con meno di due settimane di preavviso;
- Corresponsione del rimborso (la norma prevede 7 giorni calendariali mentre il vettore ha pubblicato il termine di 7 giorni lavorativi);
- Mancata informativa riguardo alle eventuali ulteriori spese addizionali sopportate dal passeggero a seguito della cancellazione (es. penali albergo, pasti, trasferimenti, ecc.)
- Mancata informativa riguardo alla possibilità di riprotezione dei passeggeri con voli di altri vettori. (*Cfr.* doc. n. 16 di cui all'indice del fascicolo).

[88] Concernente i diritti dei passeggeri in caso di *overbooking* e conseguente negato imbarco, cancellazione del volo.

compiutamente edotti dei propri diritti mediante un'informativa completa e dettagliata, in grado di fornire loro piena consapevolezza dei diritti stessi.

102. Tali interventi sono stati confermati dal giudice amministrativo[89], precisando che, a prescindere dalla circostanza che il Regolamento comunitario prevede un dovere di informazione in ambito aeroportuale (art. 14) in ordine ai diritti dei viaggiatori in caso di *overbooking* e conseguente negato imbarco, cancellazione del volo e ritardo superiore a due ore, rientra nei doveri di diligenza professionale ai sensi del Codice del consumo anche un'adeguata ed esaustiva informazione, in considerazione della particolare tipologia del servizio reso.

103. Inoltre, secondo una giurisprudenza consolidata, il rispetto della normativa di settore non vale ad esonerare il professionista dal porre in essere quei comportamenti che discendono comunque dall'applicazione del più generale principio di buona fede a cui si ispira tutta la disciplina delle pratiche commerciali scorrette a tutela del consumatore.

104. Tali profili non mirano, dunque, a contestare violazioni di norme specifiche del citato regolamento comunitario, bensì a verificare il rispetto dei richiamati canoni di diligenza professionale cui un professionista deve attenersi nell'espletamento delle attività poste in essere nel settore in cui opera, in particolare avuto riguardo alle modalità attraverso le quali il professionista informa i consumatori circa alcuni elementi rilevanti della condotta commerciale attuata.

105. L'intervento di questa Autorità, pertanto, concerne un ambito in cui essa detiene una competenza generale ed esclusiva attribuita dall'art. 27 del Codice del Consumo e non intacca l'esclusiva competenza attribuita ad ENAC dal d.lgs. 27 gennaio 2006, n. 69, relativamente alle violazioni e alla mancata esecuzione delle disposizioni recate dal citato Regolamento comunitario.

106. Tali considerazioni sono state, peraltro, condivise dall'Autorità con lo stesso ENAC[90] nei confronti del quale, in un'ottica di leale collaborazione tra istituzioni, sin dall'avvio del procedimento istruttorio l'Autorità ha collaborato informandolo tempestivamente in merito alle iniziative intraprese e inviando copia dei principali atti amministrativi relativi al caso di specie[91].

107. Alla luce di quanto sopra, si ritiene sussistere la competenza dell'Autorità ad intervenire nel caso di specie sulla base della normativa a tutela del consumatore in materia di pratiche commerciali scorrette.

Le cancellazioni dei voli operate da Ryanair

108. È un fatto oggettivo che la cancellazione (improvvisa, dal punto di vista del consumatore) di un numero così consistente di voli abbia causato notevoli disagi ai consumatori che avevano da tempo programmato i propri spostamenti, che trova riscontro non soltanto nelle segnalazioni pervenute all'Autorità da parte di consumatori e loro associazioni rappresentative ma anche nel rilievo mediatico dato ai disagi subiti, non soltanto in Italia, ma in tutto il continente[92].

---

[89] Il giudice amministrativo, in particolare, ha affermato chiaramente che l'"*incompleta informazione […] in ordine ai diritti del viaggiatore in tali evenienze, sul sito web, è stata legittimamente configurata come pratica commerciale scorretta, alla luce dei doveri professionali di corretta e completa informazione, derivanti dal codice del consumo, e a prescindere dai doveri specifici del vettore aereo derivanti dal citato regolamento comunitario"*(cfr., *ex multis*, Consiglio di Stato, sez. VI, 30 giungo 2011, n. 3897, *PS2145- Blue Panorama,* TAR Lazio, sez. I, sentenza del 25 febbraio 2009 n. 5809, *PS452-Meridiana*).

[90] *Cfr.* doc. n. 68 di cui all'indice del fascicolo.

[91] Parimenti l'Autorità ha risposto alle richieste di informazioni provenienti dal Ministero dello Sviluppo Economico.

[92] Il numero di voli complessivo cancellato sul mercato Europeo è pari a *[1.000-10.000]. Cfr.* doc. n. 38 di cui all'indice del fascicolo.

109. Le evidenze dimostrano, inequivocabilmente, che la massiva cancellazione di voli avvenuta nei mesi di settembre - ottobre 2017 avrebbe potuto prevedersi e ragionevolmente evitarsi[93] e che essa è dipesa da motivi in larga misura riconducibili a ragioni organizzative e gestionali da tempo note al professionista e ad esso imputabili, nonché diretta conseguenza di una palese scelta di programmazione e carente organizzazione dei servizi da parte della compagnia, non dipendenti da fattori esogeni o da eventi sporadici o da meri disservizi al di fuori del suo controllo.

110. È, infatti, lo stesso professionista ad evidenziare che le cancellazioni oggetto del presente provvedimento sono state dovute "*ad una combinazione di circostanze eccezionali" [omissis*][94].

111. In realtà, la circostanza invocata da Ryanair per giustificare la propria condotta era nota al professionista già dagli inizi dell'anno 2016, come chiaramente risulta dal resoconto dell'audizione della *Commission for Aviation Regulation* e della *Irish Aviation Authority* ("IAA") presso il *Joint Committee on Transport, Tourism and Sport Debate* del Parlamento irlandese, avvenuta il 4 ottobre 2017[95].

112. Nonostante l'oggettiva consapevolezza da parte di Ryanair delle future modifiche che sarebbero intervenute e che avrebbero impattato sulla programmazione e sull'organizzazione *[omissis]* nel periodo in cui si sono manifestate le criticità oggetto del presente provvedimento, non risulta che il professionista si sia debitamente e per tempo attivato al fine di scongiurare la concretizzazione di un evento che ha indubbiamente avuto ripercussioni fortemente negative su un rilevantissimo numero di consumatori italiani ed europei.

113. A titolo esemplificativo, piuttosto che procedere alla cancellazione indiscriminata di centinaia di voli (migliaia in Europa), basti osservare in questa sede che lo stesso professionista, in corso di audizione, ha evidenziato come la compagnia avrebbe potuto evitare qualsiasi inconveniente *(…) [omissis*][96].

114. Su quest'ultimo punto, che più direttamente investe l'aspetto degli errori della compagnia, basti rilevare che non fa venir meno la responsabilità del professionista il fatto che *[omissis*][97].

115. Ciò, infatti, non elimina l'accertata responsabilità della compagnia rispetto ad un evento particolarmente grave e dannoso per una moltitudine di consumatori che, come detto, si sarebbe potuto ragionevolmente evitare. L'asserita "*circostanza eccezionale"* e l'"*errore"* della compagnia *[omissis]* non ostano, infatti, alla censura del comportamento complessivo tenuto dal professionista, che non può considerarsi al riparo da responsabilità derivanti da un errore, imputabile al medesimo, che è risultato sostanzialmente idoneo ad incidere significativamente e negativamente nella sfera personale dei singoli utenti.

116. Alla luce di quanto sopra, si ritiene che Ryanair sia venuta meno al rispetto degli *standard* di diligenza professionale richiesti ad un operatore di tale rilievo, causando, attraverso un numero significativo di cancellazioni a lui imputabili ed evitabili secondo lo *standard* di diligenza atteso dai professionisti del settore, enormi disagi ai consumatori italiani, in violazione dell'articolo 20, comma 2, del codice del consumo.

---

[93] *Cfr.* precedente punto n. 27 e il doc. n. 4 (verbale di acquisizione agli atti del fascicolo del 20 settembre 2017).

[94] *Cfr.* doc. n. 75 di cui all'indice del fascicolo.

[95] Vedi precedente punto n. 27 e la nota n. 45.

[96] *Cfr.* verbale dell'audizione del 31 gennaio 2018, doc. n. 92 di cui all'indice del fascicolo.

[97] Vedi precedente punto n. 30 e la nota n. 46.

Le modalità con cui Ryanair ha informato i passeggeri dei diritti loro spettanti ai sensi del Regolamento CE n. 261/2004

117. Con riferimento al profilo di contestazione relativo alle modalità con cui Ryanair ha informato i passeggeri dei diritti loro spettanti ai sensi del Reg. 261/04, le evidenze istruttorie hanno messo in luce che il professionista, sia nel proprio sito *Internet www.ryanair.com/it/it*, sia nelle *mail* ed *sms* inviati ai consumatori interessati dalla prima fase delle cancellazioni dei voli operate (settembre/ottobre 2017) per avvisarli di detta cancellazione, ha informato questi ultimi in modo non chiaro, incompleto ed omissivo circa i diritti loro spettanti, in particolare la compensazione pecuniaria nel caso il vettore non offra un volo sostituibile a quello cancellato, come definito dall'art. 5 del Reg. 261/04, lasciando intendere che le uniche opzioni/alternative a loro disposizione in caso di cancellazione fossero quelle proposte dal professionista stesso ed attivabili a cura del consumatore, e cioè il rimborso o la modifica gratuita del volo cancellato.

118. Quanto riportato nelle evidenze istruttorie (vedi, in particolare, il precedente punto n. 33 e l'immagine n. 2) è emblematico di un *modus* informativo adottato da Ryanair in tutte le tipologie di comunicazioni effettuate (internet, *e-mail*, *sms*).

119. In tal modo, il consumatore, attraverso il preminente risalto dato alle opzioni offerte dal professionista, non ha avuto modo di comprendere appieno in quali situazioni (corrispondenti a quelle puntualmente previste dal citato art. 5 del Reg. 261/04) aveva diritto a richiedere, oltre al rimborso o al cambio volo, anche la compensazione pecuniaria del danno patito ai sensi dell'art. 7 del medesimo regolamento comunitario e, conseguentemente, è stato indotto in errore così da poter ritenere che la propria scelta fosse limitata unicamente a detto rimborso/modifica del volo e non includesse anche la possibilità di richiedere il ristoro economico del danno patito attraverso la compensazione pecuniaria.

120. Infatti, come ampiamente descritto al precedente punto III, n. ***2***), lett. ***b***), in tutte le comunicazioni veicolate dal professionista nelle diverse fasi temporali sopra individuate, sia nel proprio sito *internet* che negli *sms* ed *e-mail* inviati ai consumatori, almeno fino alla data del 8 febbraio 2018 (con la sola eccezione della pagina che si apriva dal link presente in home page nei giorni 26 e 27 settembre), persiste una modalità ambigua di informazione sul diritto alla compensazione pecuniaria che non viene sostanzialmente fornita, o è fornita in modalità carenti e inadeguate o non è immediatamente accessibile, dal momento che il consumatore deve accedere ad una pagina *web* dopo l'altra e/o ad assumere un comportamento particolarmente attivo per comprendere sia la consistenza che le modalità per richiedere il proprio diritto.

121. In particolare, l'impianto informativo adottato da Ryanair relativamente ai diritti dei consumatori in caso di cancellazione dei voli, con riguardo al diritto alla compensazione pecuniaria, si basa sull'ambiguità delle diciture utilizzate *EU261* o *Regolamento EU/261* o *compensazioni EU/261* o *centro assistenza Reclami EU/*261 (cfr. precedenti punti nn. 40, 42, 44, ecc.), senza ulteriori specificazioni, che non appaiono idonee a chiarire ai consumatori la consistenza del loro diritto.

122. Anche il posizionamento e lo scarso, in alcuni casi inesistente, rilievo dato alle informazioni sui diritti disposti dal medesimo Regolamento che, come detto, risultano non accessibili o accessibili a seguito di numerosi passaggi attraverso diversi collegamenti ipertestuali, a volte celati all'interno di sezioni e/o *link* dalle denominazioni fuorvianti[98]; in questi casi, l'informazione non appare di agevole reperibilità per il consumatore, considerato che questi ragionevolmente si aspetta

[98] Come nelle FAQ in cui l'informazione, peraltro carente, è riscontrabile o accedendo dal collegamento ipertestuale *Come posso contattarvi* – (cfr. precedente immagine n. 4) o riportata alla voce *Voucher di Viaggio Settembre 2017* (cfr. precedente punto n. 47).

di trovare le informazioni che gli necessitano in merito alla cancellazione nelle pagine *web* appositamente dedicate da Ryanair a partire *dall'home page*, nonché nelle FAQ stesse dove, come si è detto, esse apparivano assolutamente carenti o inadeguate.

123. Si rileva dunque che, molto spesso, il consumatore è obbligato a ricerche particolarmente lunghe per reperire le informazioni che gli necessitano al fine di richiedere la compensazione pecuniaria, ivi compreso nel caso del rimando al documento "*Avviso sui diritti del passeggero in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo (v13)"* in cui è necessario, anche in questo caso, ritrovare al suo interno la parte del documento di interesse per comprendere in cosa consista esattamente il diritto alla compensazione pecuniaria.

124. Analoghe modalità si riscontrano in tutte le comunicazioni individuali inoltrate ai passeggeri, ivi comprese le *e-mail* inviate il 29 settembre 2017 che non appaiono contenere informazioni adeguate e corrette ai consumatori sui loro diritti. Specificamente con riferimento alla mail del 29 settembre, si osserva che la compensazione non era elencata espressamente fra i diritti che i consumatori potevano richiedere; si trattava di una comunicazione generale, formulata in negativo ("*se è stato informato della cancellazione del volo più di 14 giorni prima della data di partenza prevista, la informiamo che non ha diritto alla compensazione UE261 …*") che demandava, anche in questo caso, ai passeggeri di verificare che l'informazione relativa alla cancellazione fosse loro pervenuta almeno 14 giorni prima della partenza del volo (cfr. precedente Immagine n. 11).

125. A riprova della carenza delle informazioni fornite dal professionista e contrariamente a quanto rappresentato dal professionista, si rammenta che Ryanair stessa ha affermato che alla data del deposito della memoria conclusiva (18 aprile 2018) il numero di richieste di compensazione inoltrate dai consumatori risulterebbe pari al *[40-45%]* ed in continuo aumento.

126. Ciò significa che, da un lato, oltre la metà dei consumatori coinvolti non aveva ancora avanzato alcuna richiesta di indennizzo[99] e, dall'altro, che proprio gli interventi posti in essere dal vettore aereo, a partire dal 9 febbraio 2018, in ottemperanza all'ordine cautelare, hanno reso i consumatori finalmente consapevoli dei propri diritti - posto che chi è consapevole di essere titolare di un diritto di credito, non avrebbe alcun motivo per non avanzare la sua legittima istanza[100] - , provocando l'aumento delle richieste di compensazione a cui Ryanair fa riferimento.

127. A questo riguardo, si osserva peraltro che, a ben vedere, a fronte delle cancellazioni il vettore poteva ben evitare il sorgere del diritto alla compensazione nel caso avesse riprotetto i passeggeri alle condizioni stabilite dal regolamento (art. 5, comma 1, lett. c, punti ii) e iii), effettuando quindi una scelta commerciale diversa che, in termini economici, sarebbe stata meno dannosa per i consumatori, mentre ha scelto per evidenti ragioni di opportunità di informare in maniera ambigua i consumatori prospettando in modo chiaro solo rimborso e cambio volo e non invece il diritto alla compensazione pecuniaria.

128. Alla luce di quanto sin qui esposto, il complesso delle modalità informative adottate da Ryanair risultano incomplete e di non chiara ed immediata reperibilità, con specifico riferimento: ***i)*** alla chiara indicazione di tutti i voli cancellati per i quali vi è il diritto alla compensazione; ***ii)*** alla immediata accessibilità e comprensione dell'informazione relativa alla sussistenza di tale diritto alla compensazione; ***iii)*** alla connessa ed immediata fruibilità della procedura da seguire per

---

[99] Equivalente ad un numero pari a circa *[10.000-50.000]* passeggeri.

[100] Lo stesso dicasi al fine di confutare l'ulteriore affermazione resa dal professionista in sede di audizione secondo il quale solitamente, sui 189 passeggeri di ogni volo Ryanair cancellato che hanno diritto alla compensazione pecuniaria da reg. 261/2004, soltanto una minima percentuale degli aventi diritto richiede la compensazione pecuniaria per il ristoro dai danni e disagi patiti in conseguenza delle cancellazioni.

richiedere tale compensazione[101]. La pratica risulta, pertanto, violare gli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo.

Conclusioni

129. Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene che il comportamento posto in essere da Ryanair integri una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

130. In particolare, l'improvvisa cancellazione di un consistente numero di voli per motivi imputabili al vettore aereo, in larga misura riconducibili a ragioni organizzative e gestionali già note al professionista e non a cause occasionali o al di fuori del suo controllo, configura una violazione dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, in quanto il professionista è venuto meno al rispetto degli *standard* di diligenza professionale richiesti ad un operatore di tale rilievo, causando notevoli disagi ai consumatori che avevano da tempo programmato i propri spostamenti e già prenotato e pagato il relativo biglietto aereo.

131. Inoltre, il professionista, sia nel proprio sito Internet *https://www.ryanair.com/it/it*, sia negli *sms* e nelle *e-mail* inviate ai consumatori per avvisarli della cancellazione dei voli, ha informato questi ultimi in modo incompleto ed omissivo circa i diritti loro spettanti - in particolare circa la compensazione pecuniaria nel caso il vettore non offra un volo sostituibile a quello cancellato, - lasciando intendere che le uniche opzioni/alternative a loro disposizione in caso di cancellazione fossero quelle proposte dal professionista stesso ed attivabili a cura del consumatore - e cioè il rimborso o la modifica gratuita del volo cancellato - in violazione dell'articolo 22, del Codice del Consumo.

132. In tal modo, il consumatore, attraverso le opzioni offerte dal professionista sul proprio sito Internet, non è stato informato che, nelle situazioni corrispondenti a quelle puntualmente previste dall'art. 5 del Reg. 261/04, ha diritto anche alla compensazione pecuniaria ai sensi dell'art. 7 del medesimo Regolamento e viene quindi indotto in errore, in violazione dell'art. 21 del Codice del Consumo, ritenendo che la propria scelta sia limitata al rimborso/modifica del volo e non includa anche la possibilità di richiedere il ristoro economico del danno patito attraverso la suddetta compensazione.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

133. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

134. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

135. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione del professionista, che nel 2016 risulta il principale vettore nazionale con oltre 32 milioni di passeggeri trasportati in Italia[102], con un fatturato pari a circa 6.500 milioni di euro al 31 marzo 2017. Si tiene inoltre conto dell'idoneità della pratica a raggiungere un numero

---

[101] *Cfr.* delibera AGCM n.26806 del 25 ottobre 2017.

[102] *Cfr.* il documento *"Dati di traffico 2016"* reperibile alla pagina web del sito ENAC. *https://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/information/N1512426776/Dati_di_Traffico_2016_update_novembre%202017.pdf* in cui, alla pagina 61, è riportata la *Graduatoria dei primi 100 vettori operanti in Italia in base al numero totale dei passeggeri trasportati 2016.*

considerevole di consumatori in ragione del mezzo utilizzato (il sito *internet* della società, *sms* ed *e-mail* veicolati direttamente ai consumatori), del diritto e delle prerogative sulle quali la pratica ha inciso, nonché del disagio, anche economico, che la condotta del professionista ha arrecato ad un numero rilevantissimo di consumatori italiani. Si tiene quindi conto della estesa lesività della pratica in esame, idonea ad incidere sull'esercizio di diritti e facoltà ad essi derivanti dalla normativa comunitaria successivi all'acquisto del titolo di viaggio e suscettibile di influenzare il comportamento dei consumatori in merito alla richiesta di compensazione pecuniaria, diritto conseguente, a determinate condizioni, alla cancellazione dei voli operata dal professionista.

136. Assume inoltre rilievo la situazione di dipendenza in cui versano i passeggeri nell'ottenere chiare ed esaustive informazioni circa i diritti previsti da detta normativa, nell'ambito della quale è essenziale la pronta e tempestiva cooperazione del vettore nel fornire le citate informazioni in maniera adeguate e tale da consentire loro di esercitare utilmente i diritti o le facoltà previste in base al Reg. 261/04 o alle condizioni di trasporto applicabili.

137. Rileva, altresì, il pregiudizio economico complessivo subito dal consumatore in termini di disagi patiti, modifica dei propri programmi di viaggio e delle prenotazioni dei servizi collegati al volo cancellato (alberghi, auto a noleggio, coincidenze perse, ecc.).

138. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere da Ryanair DAC dal 10 settembre 2017 e fino al 9 febbraio 2018, momento in cui il professionista ha definitivamente modificato le modalità di informazione, sia nel sito internet che negli *sms* ed *e-mail* indirizzati ai consumatori, in merito al diritto dei passeggeri a richiedere la compensazione pecuniaria.

139. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Ryanair DAC nella misura di 2.000.000 € (due milioni di euro).

140. Si tiene peraltro conto che nel corso del procedimento il professionista ha modificato la sua condotta, ricreando un apposito *link* sul *front page* del proprio sito internet e aggiornando le informazioni sui diritti dei consumatori relativi alle cancellazioni dei voli annunciate, particolarmente in relazione al diritto alla compensazione pecuniaria, nonché inviato nuove comunicazioni ai consumatori interessati dalle cancellazioni avvenute nei mesi di settembre/ottobre 2017 eliminando ogni profilo di decettività della pratica commerciale. In considerazione di ciò, si ritiene congruo diminuire l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del 10% pari a 200.000 € (duecentomila euro).

141. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza *aggravante* in quanto Ryanair DAC risulta già destinataria di altri provvedimenti adottati dall'Autorità in applicazione delle disposizioni del Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette[103], si ritiene di incrementare la sanzione di 50.000 € (cinquantamila euro) fissandola nella misura di 1.850.000 € (unmilioneottocentocinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale dal momento che il professionista ha improvvisamente cancellato un numero rilevante di voli già prenotati e pagati dai consumatori per cause ad esso imputabili e non dovute a ragioni occasionali, tecnico operative e/o in conseguenza di eventi non dipendenti da sue

[103] *Cfr. da ultimo, delibera n. 25247 del 19 dicembre 2014, caso PS8378 - RYANAIR-CALL CENTER A PAGAMENTO e delibera n. 24711 del 20 dicembre 2013, caso PS7245 - RYANAIR-ASSICURAZIONE VIAGGIO.*

responsabilità, causando notevoli disagi ai passeggeri, nonché idonea, mediante la diffusione di informazioni ingannevoli e omissive in merito ai diritti spettanti ai consumatori - in particolare la compensazione pecuniaria, ove dovuta -, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore in relazione all'esercizio di talune legittime prerogative del passeggero derivanti dalla normativa comunitaria e successive all'acquisto del titolo di viaggio;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Ryanair DAC, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Ryanair DAC una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.850.000 € (unmilioneottocentocinquantamila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.
Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.
Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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 notificazione 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'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

Autorità garante della concorrenza e del mercato	Bollettino Settimanale Anno XXVIII- N. 22 - 2018
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