



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 ottobre 2017;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

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 da Ryanair DAC;

VISTA la comunicazione di integrazione oggettiva della comunicazione di avvio del procedimento PS10972 dell’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 comunicazione del 18 ottobre 2017 con la quale è stata accolta l’istanza di Ryanair DAC di proroga del termine per la presentazione di memorie e documenti nel sub-procedimento cautelare;

VISTA la nota presentata da Ryanair DAC pervenuta in data 20 ottobre 2017;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 20 settembre 2017, è stato avviato il procedimento istruttorio PS10972, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

Il procedimento è volto ad accertare, in primo luogo, una presunta pratica commerciale scorretta consistente nella cancellazione di 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 responsabilità del vettore¹.

Ulteriore profilo oggetto di contestazione riguarda le modalità con cui il professionista ha informato i passeggeri dei diritti loro spettanti ai sensi del Regolamento CE n. 261/2004.

Parti del procedimento sono: **Ryanair DAC** (Ryanair), in qualità di professionista e **Associazione Europea Consumatori Indipendenti** (AECI), in qualità di associazione segnalante.

In data 6 e 10 ottobre 2017, le associazioni di consumatori **CODICI ONLUS** e **Cittadinanza Attiva** hanno avanzato - *ex art. 10* del Regolamento - istanza di partecipazione al procedimento istruttorio. Tali istanze sono state accolte, rispettivamente, nei giorni 10 e 11 ottobre 2017.

Successivamente alla comunicazione di avvio del procedimento PS10972, in data 11 ottobre 2017 è stata comunicata alle Parti l'integrazione oggettiva del procedimento con contestuale comunicazione di avvio del sub-procedimento cautelare per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale. 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

¹ Dopo l'avvio dell'istruttoria - in relazione alla quale sono pervenute ulteriori segnalazioni, oltre che da CODICI e CITTADINANZA ATTIVA, anche da parte di FEDERCONSUMATORI, ASS-CONSUM e di semplici consumatori - il professionista ha annunciato (27 settembre 2017) nuove consistenti cancellazioni di voli che coprono un arco temporale molto più vasto (da novembre 2017 a marzo 2018).

valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria della pratica, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

In sintesi, i comportamenti oggetto del presente provvedimento riguardano le incomplete e non facilmente accessibili informazioni fornite ai passeggeri in merito all'esistenza e all'esercizio dei diritti loro spettanti ai sensi del Regolamento CE n. 261/2004, consistono in quanto segue.

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

Da accertamenti d'ufficio effettuati fino alla data di avvio del procedimento PS10972 (20 settembre 2017), è emerso che Ryanair ha predisposto un *link* ipertestuale (*ulteriori informazioni*) nella *homepage* 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 opzioni: **1)** richiedere un rimborso; **2)** modificare (gratuitamente) il volo cancellato, senza informare chiaramente, o informando con modalità inadeguate, circa i diritti loro spettanti — in particolare la compensazione pecuniaria nel caso in cui il vettore non offra un volo sostituibile a quello cancellato, come definito dall'art. 5 del Regolamento CE n. 261/2004 - e 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)².

Tale *impianto* informativo è stato successivamente modificato dal professionista così come specificato nei paragrafi seguenti.

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

Nelle pagine *web* dedicate dal vettore al tema delle cancellazioni (a partire dal *link Cambi Programmazione Invernale - Ulteriori Informazioni* presente *sull'home page* fino alla data dell'8 ottobre u.s.)³, non veniva chiarito che

² 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 informative venivano previste da Ryanair anche negli sms e nelle mail inviate ai consumatori per informarli circa la cancellazione dei voli.

³ Sempre in riferimento alle informazioni presenti sul sito *Internet* in lingua italiana del vettore, a partire dalla giornata di venerdì 29 settembre è comparso sull'home page un ulteriore link (1of 2 - Sep 29 Ryanair

coloro che sono stati interessati dalle cancellazioni precedenti (e cioè quelle relative ai voli cancellati dal 10 settembre al 2 ottobre 2017) hanno pieno diritto a ricevere, nelle situazioni previste dal Reg. 261/2004, la compensazione pecuniaria.

Dalle rilevazioni effettuate risultava 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 informazione⁴.

Sempre fino alla data del 8 ottobre 2017, nella pagina intitolata *Cambi Programmazione Invernale*⁵, era presente la possibilità di richiedere la compensazione pecuniaria solo all'interno della tendina posta in corrispondenza della voce *Come posso contattarvi?* (vedi successiva Immagine n. 1).

Immagine n. 1 – rilevata in data 30 settembre e 5 ottobre 2017

Cambi Programmazione Invernale

Ryanair, la più grande compagnia aerea in Europa, oggi 27 settembre ha confermato il rallentamento della propria crescita durante il prossimo inverno (da novembre 2017 a marzo 2018). Da novembre 2017, voleranno 25 aerei in meno su una flotta complessiva di 400 aeromobili. Riducendo la programmazione voli in modo pianificato e controllato, Ryanair eliminerà ogni rischio di ulteriori cancellazioni.

Se hai dei dubbi relativi alla cancellazione del tuo volo, ti invitiamo a considerare quanto segue: se mercoledì 27 settembre non hai ricevuto email o SMS informativi relativi alla cancellazione del tuo volo, questo vuol dire che il volo verrà operato come da programmazione. Lo stesso vale se il tuo volo è previsto dopo il 24 marzo 2018: verrà operato come da programmazione.

FAQ

Se il suo volo viene annullato, può scegliere tra due opzioni: 

Cambi Programmazione Invernale 

Come posso contattarvi?  

Cliccando sulla tendina corrispondente a tale voce, 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).

Clarifies Customer Entitlements More info) ad un documento - non facilmente comprensibile in quanto redatto interamente in lingua inglese - contenente spiegazioni su come e quando riproteggerà i consumatori affetti dalle nuove cancellazioni (documento dal titolo RYANAIR EXPLAINS HOW AND WHEN IT WILL RE-ROUTE CUSTOMERS AFFECTED BY FLIGHT CANCELLATIONS, acquisito in atti).

⁴ Cfr. pag. web rilevata in data 26 e 27 settembre 2017 <https://www.ryanair.com/it/it/info-utili/Centro-assistenza/aggiornamenti/cancellazioni>.

⁵ Alla quale si approdava dal link 2 of 2 27/09 Cambi Programmazione Invernale - Ulteriori informazioni, presente in home page.

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)*) 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), mentre il secondo riportava ad un ulteriore modulo "*per inoltrare la sua richiesta di rimborso*" (vedi successiva Immagine n. 2).

Immagine n. 2 – rilevata in data 5 ottobre 2017

Se il suo volo è stato cancellato o ritardato per più di 3 ore (dall'orario di arrivo) a causa di circostanze che dipendono da Ryanair, potrebbe avere diritto a un risarcimento. [Clicchi i qui](#) per ulteriori informazioni e [clicchi qui](#) per inoltrare la sua richiesta di rimborso

Numero della Prenotazione del volo [\(che cosa è questo\)](#)

Titolo: Sig

Nome del cliente:

Cognome del cliente:

* Numero di Volo ritardato/cancellato: FR

Data del volo/i coinvolti:

Aeroporto di Partenza: Si prega di selezionare.....

Aeroporto d'Arrivo: Si prega di selezionare.....

Inserire con il codice mostrato: **TC9RC**

* Il Ritardo si riferisce ad un ritardo del volo di oltre tre ore. I Reclami per i ritardi inferiori di tre ore non saranno accettati.

Se il suo volo è stato cancellato o ritardato per più di 3 ore (dall'orario di arrivo) a causa di circostanze che dipendono da Ryanair, potrebbe avere diritto a un risarcimento. [Clicchi qui](#) per ulteriori informazioni e [clicchi qui](#) per inoltrare la sua richiesta di rimborso.

Continuare

c) Le informazioni disponibili dal 9 ottobre 2017

Sulla base delle rilevazioni effettuate successivamente, è emerso che, in *homepage* non è più presente il *link Cambi Programmazione Invernale - Ulteriori Informazioni* e alle medesime pagine sopra-illustrate si perviene attraverso un diverso percorso: tramite la tendina *Info* dalla quale è necessario selezionare il *link Centro Assistenza* dove alternativamente si trova 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*" (vedi successive immagini nn. 3 e 4).

Immagine n. 3 – rilevata in data 19 ottobre 2017

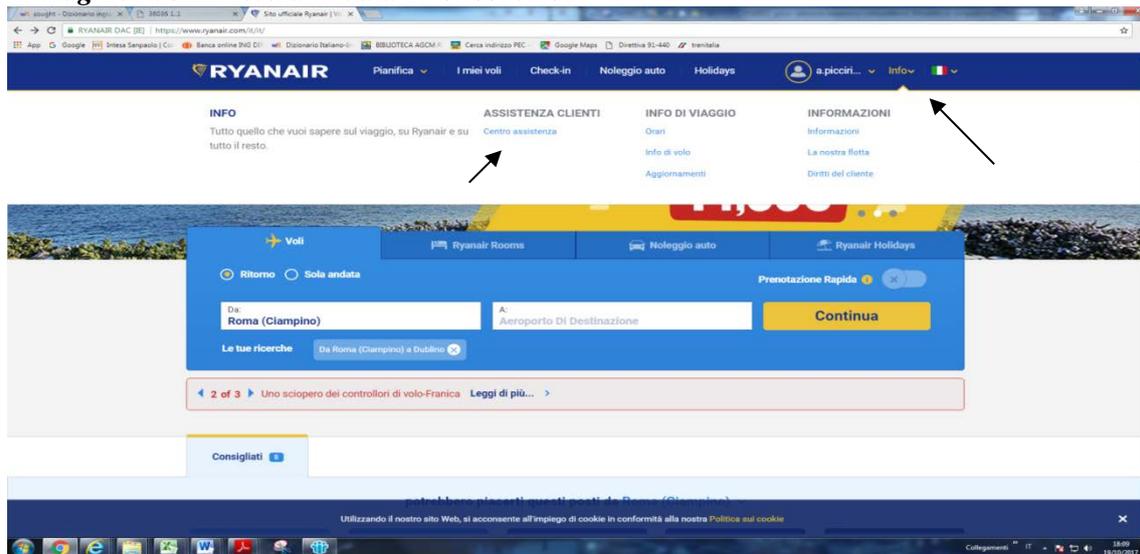
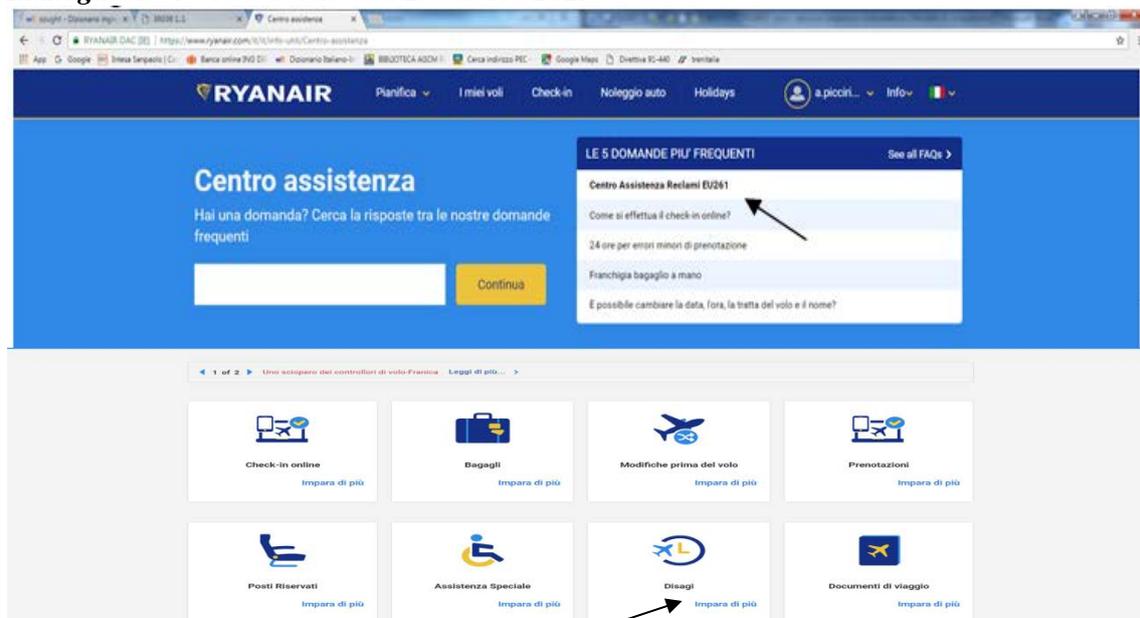


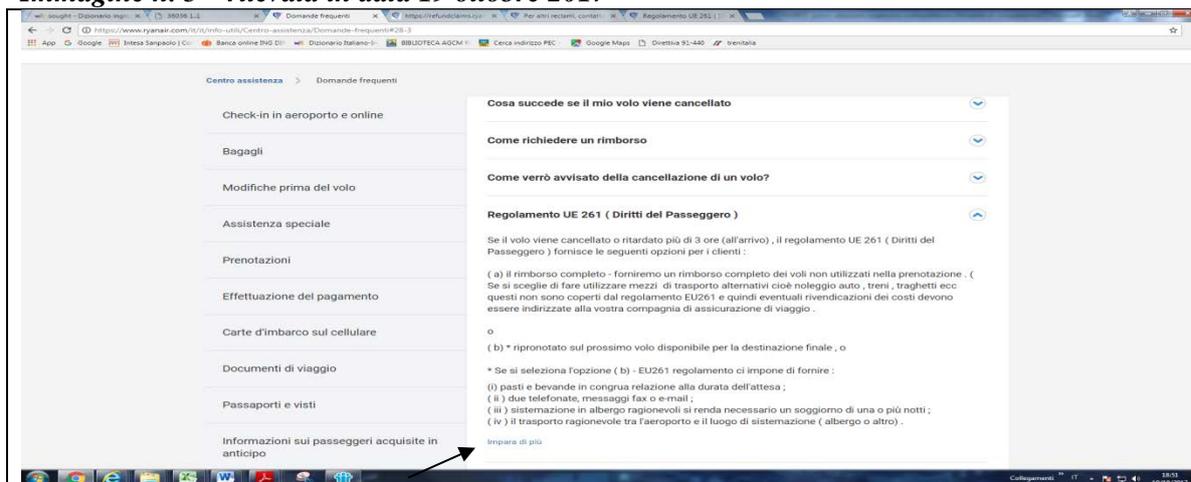
Immagine n. 4 – rilevata in data 19 ottobre 2017



Anche nelle *FAQ*, che dovrebbero fornire informazioni complete sul tema delle cancellazioni in generale, il diritto alla *compensazione* non viene declinato alla domanda *Regolamento UE 261 (Diritti del Passeggero)*⁶ (vedi successiva immagine n. 5).

⁶ Solo alla voce delle FAQ Voucher di Viaggio Settembre 2017 – alla domanda Voucher di Viaggio FAQs, al punto 9 si riporta 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 riporta sempre al Modulo Ryanair per richiesta di compensazione EU261 e rimborso spese, di cui all’immagine n.2). Tale informazione, anche in questo caso, non appare di agevole reperibilità per il consumatore, considerato che questi ragionevolmente si aspetta di trovare le informazioni che gli necessitano in merito alla cancellazione

Immagine n. 5 – rilevata in data 19 ottobre 2017



Ancora una volta, il consumatore deve 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).

Anche nel documento *Termini e Condizioni di Ryanair* pubblicato sul sito del vettore le informazioni di cui si discute sono riportate, in maniera che appare - anche in questo caso - non esaustiva, nell'articolo **9.2 CANCELLAZIONI E RITARDI**⁷.

nelle pagine web appositamente dedicate da Ryanair a partire dall'home page, nonché nelle FAQ stesse dove, come si è detto, esse appaiono assolutamente carenti o inadeguate.

⁷ 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).

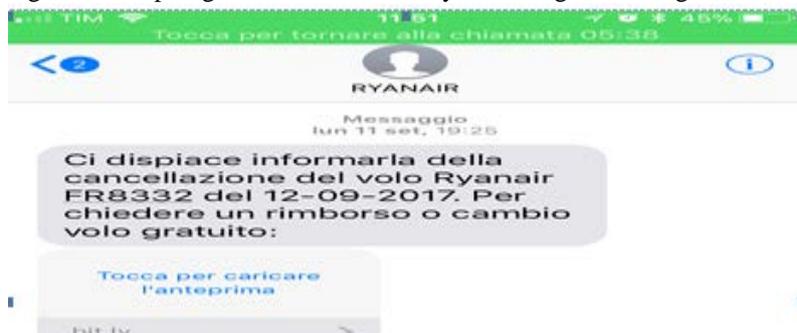
d) Le comunicazioni individuali ai passeggeri

Tali ambiguità informative sul diritto alla compensazione pecuniaria non sono state adeguatamente superate nelle *mail* inviate dal professionista all'universo di consumatori interessati dalla *prima fase* delle cancellazioni operate, anche successivamente all'avvio dell'istruttoria da parte dell'Autorità.

Dalla segnalazione di un consumatore agli atti del procedimento, pervenuta in data 28 settembre u.s., è emerso che il vettore irlandese, ha inviato un *sms*⁸ ed una prima *mail* in data 12 settembre 2017 – stesso giorno della cancellazione del volo⁹ - in cui indicava le procedure da seguire in conseguenza della cancellazione stessa (rimborso o cambio volo) e, soltanto in fondo all'ultima pagina della stessa, riportava un *link* di collegamento al *EU261 for Italy – IT.pdf*¹⁰.

Anche in una seconda *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 aveva riprotetto o rimborsato e stava 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.

⁸ Si riporta l'immagine della tipologia di sms inviati da Ryanair allegato alla segnalazione di AECl.



⁹ Peraltro, da un'ulteriore segnalazione pervenuta in data 5 ottobre 2017, un consumatore lamenta di non avere ricevuto alcuna 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 dichiara di non essere riuscito a contattare il vettore (sia *on line* che attraverso il numero a pagamento) e lamenta il rifiuto di Ryanair al rimborso a seguito della successiva richiesta specificamente inoltrata tramite form on line.

¹⁰ Cliccando su detto link si approda sempre alla pagina [Avviso sui diritti del passeggero in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo del Regolamento CE/261/04].

II. MEMORIE DELLE PARTI

A seguito della comunicazione di avvio del procedimento cautelare, non sono state prodotte memorie difensive da parte di Ryanair DAC. Il professionista ha fatto pervenire, in data 20 ottobre 2017, una nota nella quale si è limitato a rispondere alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento principale.

Tra le informazioni rese Ryanair ha affermato che, con riferimento alle cancellazioni dei voli aventi come origine o destinazione un aeroporto italiano, *sono pervenute [10.000-15.000]* richieste di compensazioni* (di cui *[10.000-15.000]* saldate per un totale di *[4.000.000/5.000.000]* Euro).

Secondo quanto affermato dal professionista, i passeggeri interessati dalle cancellazioni dei voli aventi come origine o destinazione un aeroporto italiano sono stati complessivamente *[100.000-150.000]*.

Il professionista non ha tuttavia indicato, come richiesto contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento cautelare, il complessivo numero di consumatori italiani che hanno diritto alla compensazione pecuniaria.

III. VALUTAZIONI

Sulla base di tutto quanto sopra rappresentato, gli elementi della pratica commerciale descritti *sub a)-d)* inducono a ritenere - *prima facie* - sussistente una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in particolare avuto riguardo alle modalità informative adottate da Ryanair nei confronti dei consumatori dal momento che esse non forniscono una chiara ed adeguata informazione ai consumatori stessi circa il diritto alla compensazione pecuniaria prevista dal Reg. CE 261/04.

Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, infatti, il professionista continua a diffondere incomplete, non trasparenti e fuorvianti informazioni sul diritto alla compensazione pecuniaria dei passeggeri che hanno maturato tale diritto a seguito delle cancellazioni dei voli nei mesi di settembre/ottobre 2017, specificamente in considerazione del fatto che dette cancellazioni non risultano essere state operate a seguito di *circostanze eccezionali che non si*

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

*sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso*¹¹.

Gli ulteriori elementi acquisiti mostrano come le ambiguità e le omissioni informative si siano aggravate - *in peius* - a seguito delle modifiche apportate alle comunicazioni descritte successivamente alla comunicazione di avvio del procedimento PS10972, rendendo ancor più difficile, se non impossibile, l'acquisizione da parte dei consumatori della piena consapevolezza circa il diritto e il relativo beneficio economico loro spettante a seguito dell'evento *massivo* di cancellazioni operate dal vettore, con la conseguenza che i consumatori non sono, allo stato, messi in condizione di determinarsi ad effettuare la relativa richiesta di compensazione ai sensi degli articoli 5 e 7 del Reg. Ce 261/2004¹².

Tali modalità, nelle forme sopra rappresentate, con specifico riferimento a quanto è tuttora pubblicato sul sito *Internet* oltre che alle informazioni direttamente veicolate ai consumatori tramite l'invio di *sms* e *mail* - atteso il posizionamento e lo scarso, in alcuni casi inesistente, rilievo dato alle informazioni sui diritti disposti dal Reg. CE 261/2004 rispetto alle altre opzioni proposte dal professionista (rimborso, riprotezione, cambio volo) - non appaiono infatti idonee ad informare pienamente i consumatori con modalità tali da garantire loro il pieno esercizio del diritto alla compensazione pecuniaria.

¹¹ In tali casi, infatti, il vettore aereo non sarebbe tenuto a pagare una compensazione pecuniaria. Cfr. par. 3 dell'art. 5 del Reg. CE 261/2004 riportato nella nota successiva.

¹² Reg. CE 261/04 - Articolo 5 (Cancellazione del volo) "1. *In caso di cancellazione del volo, ai passeggeri interessati: a) è offerta l'assistenza del vettore operativo a norma dell'articolo 8; b) è offerta l'assistenza del vettore operativo a norma dell'articolo 9 (...); c) spetta la compensazione pecuniaria del vettore aereo operativo a norma dell'articolo 7, a meno che: i) siano stati informati della cancellazione del volo almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto; oppure ii) siano stati informati della cancellazione del volo nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di due ore prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario d'arrivo previsto; oppure iii) siano stati informati della cancellazione del volo meno di sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto.* 2. (...) 3. *Il vettore aereo operativo non è tenuto a pagare una compensazione pecuniaria a norma dell'articolo 7, se può dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.* 4. *L'onere della prova, per quanto riguarda se e quando il passeggero è stato avvertito della cancellazione del volo, incombe al vettore aereo operativo*".

Articolo 7 (Diritto a compensazione pecuniaria) "1. *Quando è fatto riferimento al presente articolo, i passeggeri interessati ricevono una compensazione pecuniaria pari a: a) 250 EUR per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1 500 chilometri; b) 400 EUR per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1 500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1 500 e 3 500 chilometri; c) 600 EUR per le tratte aeree che non rientrano nelle lettere a) o b).* 2. (...);3. *La compensazione pecuniaria di cui al paragrafo 1 è pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o, previo accordo firmato dal passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi*".

In particolare, le informazioni veicolate al consumatore sul sito *Internet* ufficiale in lingua italiana della compagnia non appaiono tuttora complete e di chiara ed immediata reperibilità, con specifico riferimento:

- alla chiara indicazione di tutti i voli cancellati per i quali vi è il diritto alla compensazione;
- alla immediata accessibilità e comprensione dell'informazione relativa alla sussistenza di tale diritto alla compensazione;
- alla connessa ed immediata fruibilità della procedura da seguire per richiedere tale compensazione.

Di contro, sia nei giorni immediatamente seguenti agli eventi, ed ancor di più attualmente, il consumatore deve sostenere un'intensa attività di ricerca per reperire le informazioni sul diritto alla compensazione pecuniaria.

A fronte di un numero così massivo di cancellazioni per le quali scaturisce per i consumatori un diritto alla compensazione, è necessario che le sopraindicate informazioni e procedure siano agevolmente reperibili sul sito *Internet* del professionista (immediatamente visibili dalla *home page*) e permangano per un lasso di tempo adeguato all'importanza e rilevanza dell'evento, comunicando, a tutti i consumatori interessati, con modalità chiare e facilmente comprensibili, le sopraindicate informazioni e procedure relative alla sussistenza del loro diritto alla compensazione pecuniaria.

Con riferimento al *periculum in mora*, si rileva l'attualità della pratica contestata che può provocare un danno grave e irreparabile ai consumatori. Infatti il professionista tramite l'adozione di tale condotta sta ostacolando significativamente l'esercizio del diritto a ricevere la compensazione pecuniaria, anche tenuto conto del decorso del tempo rispetto al momento in cui l'evento *cancellazione massiva* si è verificato.

Infatti, le informazioni fornite dal professionista nel sito *Internet*, nonché nelle comunicazioni direttamente rivolte ai singoli consumatori, sia immediatamente prima della cancellazione che nei giorni successivi, appaiono tuttora gravemente incomplete e ingannevoli sul diritto alla compensazione pecuniaria ex Reg. CE 261/2004 derivante dalle numerose cancellazioni effettuate nel periodo settembre/inizio ottobre, tanto da poter pregiudicare l'esercizio di tali diritti da parte dei consumatori che ne hanno titolo.

In particolare, i consumatori, fuorviati dalla persistente comunicazione omissiva e confusoria di Ryanair, possono essere indotti in errore circa i diritti loro spettanti a seguito della cancellazione così da ritenere di non avere diritto e quindi, come sopra accennato, non determinarsi a richiedere

alcuna compensazione pecuniaria per la cancellazione operata dal vettore. Tali omissioni informative sono dunque suscettibili di recare un pregiudizio attuale e immediato nei confronti dei consumatori che, a fronte della cancellazione del volo, debbano compiere determinate scelte economiche (quali ad esempio, l'acquisto di un nuovo volo).

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che la pratica commerciale sopra descritta, consistente nel non fornire una chiara ed adeguata informazione ai consumatori stessi circa il diritto alla compensazione pecuniaria prevista dal Reg. CE 261/04 derivante dalle cancellazioni operate dal professionista, continui ad essere posta in essere nelle more del procedimento di merito;

DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che la società RYANAIR DAC:

a) provveda, sia nel proprio sito *Internet* (attraverso un percorso facilmente identificabile già dalla home page) 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 nei mesi di settembre/ottobre del corrente anno consistenti oltre che nel diritto al rimborso e/o alla modifica gratuita del volo cancellato, anche alla compensazione pecuniaria prevista dal Reg. CE 261/04 - ove dovuta -, consentendo loro di acquisire piena ed adeguata consapevolezza della sussistenza di ciascuno di tali diritti.

Le informazioni dovranno essere rese disponibili sia attraverso una comunicazione specificamente diretta ai consumatori che attraverso informazioni e procedure facilmente reperibili già dalla home page del sito internet <https://www.ryanair.com/it/it> per un lasso di tempo adeguato all'importanza e rilevanza dell'evento cancellazione massiva, relativamente:

- 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;

- 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;
 - alla procedura da seguire per richiedere il rimborso, la modifica gratuita del volo e la compensazione pecuniaria ad essi spettante;
- b)* comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 10 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

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

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella