

Foglio di trasmissione fax**(fax cover sheet)**

***Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato***

Piazza G. Verdi 6/A - 00198 ROMA (Italia)

Fax: 0685452-431

Tel: 0685821-431

Data: 20-SEP-2017

Numero di fogli (incluso il presente): 9
(Number of sheets including this cover)

da(from) : Anna Maria Galloppa

a(to) : #0688376050, 0688376050

In caso di trasmissione non completa, si prega di contattare il seguente numero :
(For any troubles please contact the following number)

Tel: 0685821-431
(From abroad +39 0685821-431)

Note (Notes) :

Si veda allegato.

Cordiali saluti,

**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Direzione Generale per la Tutela del Consumatore
Direzione Industria primaria, energia, trasporti e commercio**

*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

*Direzione Generale Tutela del Consumatore
Direzioni A*



Autorità garante della concorrenza e del mercato
AGCM

Prot. **0071167** del: **20/09/2017 16:40**

00198 Roma Documento: Principale Registro: Partenza

Spazza G. Verde 6/a - Tel. 06 858211

RYANAIR DAC

in persona del legale rappresentante p.t.

Airside Business Park - Swords

Co Dublin

Ireland

FAX +353 1 945 1213

**Associazione Europea Consumatori
Indipendenti (AECI)**

in persona del legale rappresentante p.t.

Via Casimiro Teja 24

00157 Roma

FAX 0688376050

Oggetto: Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "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 e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

I. Le Parti

1. Ryanair DAC (di seguito anche "Ryanair"), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo, 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".

2. Associazione Europea Consumatori Indipendenti (di seguito anche "AECI"), in qualità di segnalante. AECI è un'organizzazione no-profit che ispira la propria azione ai principi contenuti nei trattati istitutivi della Comunità europea e nel trattato sull'unione europea come normativa comunitaria e nazionale derivata. L'Associazione intende perseguire

BE

esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel settore della tutela dei fondamentali diritti dei consumatori ed utenti.

II. La pratica commerciale

3. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e la segnalazione di AECl pervenuta in data 18 Settembre 2017¹, il professionista avrebbe posto in essere 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 vettore.
4. In particolare, l'AECl ha segnalato che, in data 16 settembre u.s., la compagnia aerea avrebbe comunicato la volontà di cancellare alcuni voli per problemi di organizzazione interna procedendo, nella stessa giornata dell'annuncio, alla soppressione di 81 voli, 82 nella giornata successiva e altri 56 il lunedì seguente (18 settembre 2017).
5. Secondo la segnalazione, sulla base dei dati forniti dalla stessa Ryanair, i voli cancellati ammonterebbero a circa il 2 per cento di quelli totali e che, nelle prossime sei settimane, la cancellazione potrebbe comportare conseguenze su un numero di passeggeri compreso *tra i 308 mila e i 385 mila in tutta Europa*.
6. Quanto segnalato troverebbe conferma in alcuni articoli di stampa dai quali risulta che la compagnia nelle prossime sei settimane annullerà *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*. Ryanair ha detto che *nelle prime due settimane di settembre la puntualità dei voli «è scesa dal 90 per cento all'80 per cento» e che l'annullamento dei voli serve per "migliorare la puntualità e riportarla ai livelli precedenti*. (<http://www.ilpost.it/2017/09/16/ryanair-voli-cancellati/>)².
7. Altre fonti (La Repubblica – La Stampa), mettono in risalto che per una errata valutazione dei riposi che spettano ai piloti e per una fuga senza precedenti dei comandanti, Ryanair dovrà tagliare fino a 50 voli al giorno per sei settimane. Le cancellazioni coinvolgeranno circa 400 mila passeggeri (<http://www.lastampa.it/2017/09/19/economia/ryanair-cancella-duemila-voli-a-terra-mila-clienti-oroSgOC0YByQd750X0FyXL/pagina.html>) e http://www.repubblica.it/economia/2017/09/18/news/ryanair_nel_caos_o_leary_400mila_passeggeri_a_terra-175834498/)³.
8. Risulta inoltre che, secondo quanto riportato da *bloomberg* alla pagina web <https://www.bloomberg.com/news/articles/2017-09-18/ryanair-falls-after-it-cancels->

¹ Cfr. doc. prot. n. 0070412 del 18 settembre 2017.

² Pagina web rilevata in data 19 settembre 2017.

³ Pagine web rilevate in data 19 settembre 2017.

⁴ Pagine web rilevate in data 19 settembre 2017.

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."*

9. Da ulteriori rilevazioni effettuate d'ufficio, risulta che Ryanair abbia 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 circa le cancellazioni dei voli in corso (vedi seguente Immagine n. 1)

Immagine n. 1



10. Cliccando su detto *link* si approda ad una diversa pagina *web* in cui si informano i passeggeri della regolare operatività del volo prenotato *a meno che non abbia[no] ricevuto una email di conferma cancellazione* (segue la lista dei voli cancellati da martedì 19 Settembre a sabato 28 Ottobre)⁵ e si indicano le opzioni a disposizione degli utenti:

"Quali sono le mie opzioni? Se il Suo volo è stato cancellato può scegliere tra due opzioni:

1. Richiedere un rimborso: *Se desidera cancellare la Sua prenotazione e chiedere un rimborso del volo o dei voli inutilizzati clicchi sul link sottostante e inserisca i dettagli della Sua prenotazione. Clicchi qui per richiedere un rimborso - I rimborsi saranno accreditati entro 7 giorni lavorativi sulla carta utilizzata per la prenotazione originale.*

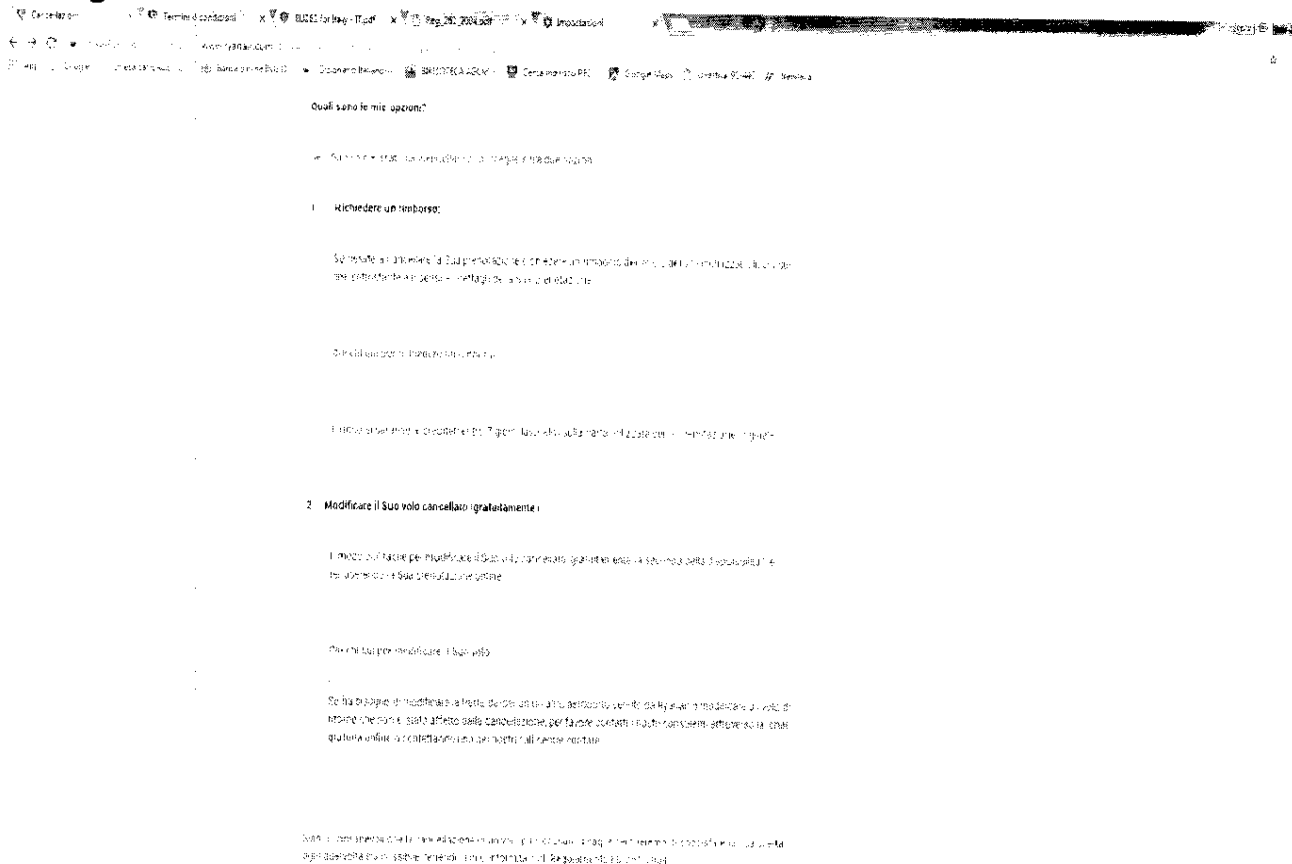
2. Modificare il Suo volo cancellato (gratuitamente): *Il modo più facile per modificare il Suo volo cancellato, gratuitamente (a seconda della disponibilità), è recuperando la Sua prenotazione online: Clicchi qui per modificare il Suo volo - Se ha bisogno di modificare la tratta da/per un altro aeroporto servito da Ryanair o modificare un volo di ritorno che non è stato affetto dalla cancellazione, per favore contatti i nostri consulenti attraverso la chat gratuita online o contattando uno dei nostri call centre contatti.*

In fondo alla pagina si aggiunge: *"Siamo consapevoli che la cancellazione di un volo può causare disagi e cercheremo di soddisfare la Sua scelta ogni qualvolta sia possibile,*

⁵ Cfr. la Lista dei voli cancellati acquisita, tra l'altro, agli atti del procedimento con verbale del 20 settembre 2017.

tenendoci in conformità col Regolamento EU 261/2004" (vedi successiva Immagine n. 2)⁶.

Immagine n. 2



11. Ryanair prevedrebbe analoghe modalità di informativa ai consumatori anche nella *mail* inviata per informarli circa la cancellazione dei voli⁷.

12. Il professionista, pertanto: *a)* domanda ai consumatori un comportamento attivo nella ricerca del volo sostitutivo a quello cancellato senza proporre loro un'alternativa; *b)* non informa compiutamente i consumatori circa il diritto alla compensazione pecuniaria prevista dall'articolo 5 del Regolamento EU 261/2004⁸ proponendo invece soltanto il

⁶ Pagina web rilevata in data 20 settembre 2017.

⁷ Cfr. doc. prot. n. 0071155 del 20 settembre 2017.

⁸ 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, paragrafo 1, lettera a), e dell'articolo 9, paragrafo 2, nonché, in caso di volo alternativo quando l'orario di partenza che si può ragionevolmente prevedere per il nuovo volo è rinviato di almeno un giorno rispetto all'orario di partenza previsto per il volo cancellato, l'assistenza di cui all'articolo 9, paragrafo 1, lettere b) e c); e 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

rimborso o la modifica gratuita della prenotazione, anche nei casi in cui non ricorrano le condizioni di esclusione della compensazione previsti dal richiamato art. 5 del Reg. 261/2004.

III. Possibili profili di illiceità della pratica

13. Il comportamento descritto al punto II della presente comunicazione potrebbe integrare una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

14. 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 quindi non a cause occasionali ed esogene al di fuori del suo controllo, potrebbe configurare una violazione dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo in quanto il professionista sarebbe 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.

15. Inoltre, il professionista, sia nel proprio sito *Internet* <https://www.ryanair.com/it/it>, sia nelle *mail* inviate ai consumatori per avvisarli della cancellazione dei voli, informerebbe questi ultimi in modo 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. 261/2004 — lasciando intendere che le uniche opzioni/alternative a loro disposizione in caso di cancellazione siano 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.

16. In tal modo, il consumatore attraverso le opzioni offerte dal professionista sul proprio sito *Internet* non è informato che nelle situazioni corrispondenti a quelle puntualmente previste dall'art. 5 del Regolamento CE 261/2004, avrebbe 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.

IV. Modalità e termini istruttori

17. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

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. Insieme alla cancellazione del volo, i passeggeri sono informati delle eventuali alternative di trasporto possibili. 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.

- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto III;
- b) che il responsabile del procedimento è il dott. Sergio Merlino;
- c) che il procedimento si concluderà **entro 210 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento;
- d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 16, comma 3 e 4, del Regolamento;
- f) che l'ufficio presso cui le Parti possono accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione A - Industria primaria, energia, trasporti e commercio - della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore (tel. 06/85821825). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalle Parti o da persona delegata per iscritto;
- g) che le Parti possono presentare memorie scritte e documenti **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente.

V. Richiesta di informazioni

18. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede a Ryanair DAC di voler fornire, **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

1. numero complessivo di voli cancellati e relativo periodo di riferimento specificando il numero di quelli aventi come origine o destinazione un aeroporto italiano;
2. con riferimento a ciascun giorno, a partire dal 16 al 20 settembre 2017, produrre la lista dei voli cancellati e le relative schermate pubblicate sul sito *Internet* <https://www.ryanair.com/it/it/>;
3. con riferimento a ciascuno dei voli cancellati inseriti nelle liste di cui al punto precedente, fornire evidenza dell'invio ai consumatori italiani delle *mail* con le quali questi sono stati informati della cancellazione dei voli, delle date in cui sono state inviate, nonché producendo una copia *standard* delle stesse;
4. numero complessivo delle prenotazioni/acquisto dei voli interessati dalle cancellazione dei voli aventi come origine o destinazione un aeroporto italiano;
5. numero e valore dei rimborsi effettuati relativamente ai voli cancellati aventi come origine o destinazione un aeroporto italiano;
6. numero e valore delle eventuali compensazioni pecuniarie richieste dai consumatori relativamente ai voli cancellati aventi come origine o destinazione un aeroporto italiano;
7. numero complessivo dei reclami ricevuti dai consumatori italiani che lamentano la cancellazione dei voli;

8. ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

19. Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.

20. Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

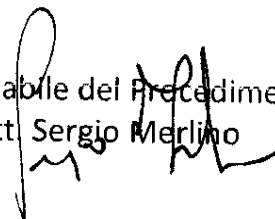
21. Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

22. Ai fini della quantificazione della eventuale sanzione pecuniaria di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede a Ryanair DAC di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

23. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione A - Industria primaria, energia, trasporti e commercio - della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS/10972. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi al dottor Sergio Merlino, al numero 06/85821467.

24. Si allega informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003.

Il Responsabile del Procedimento
Dott. Sergio Merlino



Informativa sul trattamento dei dati personali
(art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196)

Si informa che i dati personali acquisiti dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (titolare del trattamento) sono utilizzati solamente per lo svolgimento delle attività ad essa demandate dalla disciplina di cui al *Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" e successive modificazioni*, nonché del *Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145*, dalla disciplina di cui all'*art. 30, comma 1-bis, del Decreto Legislativo 26 marzo 2010, n.59* e dalla disciplina del *Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70*.

Il conferimento di questi dati è strettamente funzionale allo svolgimento di tali attività e il relativo trattamento sarà effettuato, anche tramite strumenti informatici, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento di dette finalità.

I dati conferiti saranno conosciuti da personale incaricato del trattamento e potranno essere comunicati a soggetti pubblici sulla base delle disposizioni di legge o regolamento ed eventualmente ai soggetti privati che vi abbiano interesse in applicazione della disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi. I medesimi dati possono essere diffusi nel bollettino e sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it) nei limiti consentiti dalla legge e dai regolamenti.

Nei confronti dei dati che lo riguardano l'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Decreto Legislativo n. 196/2003 (ad esempio, il diritto di accedere ai propri dati e di ottenerne la comunicazione in forma intelligibile, chiederne eventualmente la rettifica o l'aggiornamento), rivolgendo un'istanza all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

BA