

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 maggio 2012;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

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 di urgenza e a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività d'impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 22511, del 15 giugno 2011 (PS892), con la quale l'Autorità ha accertato, tra l'altro, la scorrettezza delle pratiche commerciali poste in essere dal vettore aereo *low cost* Ryanair Ltd (di seguito Ryanair) consistenti: *i*) nelle modalità di prospezione di taluni messaggi pubblicitari diffusi a mezzo *internet* e/o a mezzo stampa; *ii*) nelle modalità di indicazione del prezzo di un biglietto aereo proposto sul sito *internet* [www.ryanair.com/it](http://www.ryanair.com/it) all'inizio del sistema di prenotazione *on line* dei voli, nonché all'impossibilità di perfezionare l'acquisto con la specifica carta di credito indicata come esente da commissioni; *iii*) nell'eccessiva onerosità della *fee* amministrativa richiesta per il rimborso di un biglietto aereo non fruito, nonché nella collocazione all'interno del sito *internet* del vettore delle informazioni concernenti la procedura per le richieste di rimborso; *iv*) nei

maggiori oneri da corrispondere per i servizi di cambio di date e/o orari e/o nome e/o tratte di un volo e per riemissione della carta di imbarco.

VISTA la propria delibera n. 22889 del 18 ottobre 2011<sup>1</sup>, con la quale l'Autorità ha contestato a Ryanair la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo per non avere ottemperato al provvedimento n. 22511, del 15 giugno 2011;

VISTE le proprie delibere n. 23299 e n. 23413, rispettivamente del 14 febbraio e del 21 marzo 2012<sup>2</sup>, con cui l'Autorità ha prorogato il termine di conclusione del procedimento;

CONSIDERATA la sentenza del Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio – Sezione Prima - n. 3318/12 del 12 aprile 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. PREMESSA**

1. Con provvedimento n. 22511, del 15 giugno 2011, notificato a Ryanair in data 28 giugno 2011, l'Autorità:

- ha accertato che le modalità di proposizione al pubblico delle promozioni e/o delle offerte commerciali poste in essere da Ryanair non rispettavano un adeguato *standard* di correttezza e trasparenza riguardo all'effettiva disponibilità di voli aerei alle tariffe pubblicizzate<sup>3</sup>, nonché riguardo alla reale portata e convenienza economica delle offerte del professionista (pratica di cui alla lettera *i*);
- ha accertato che alcuni elementi di costo rientranti nel prezzo dei biglietti aerei, a volte qualificati anche come “*oneri facoltativi*”, venivano normalmente scorporati dal prezzo delle tariffe pubblicizzato o indicato nel sistema di prenotazione ed addebitati ai consumatori nel corso del processo

---

<sup>1</sup> Vedi doc. n. 13 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>2</sup> Vedi documenti n. 27 e n. 54 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>3</sup> Il sistema di gestione delle prenotazioni non consente, infatti, un'immediata connessione all'offerta pubblicizzata né fornisce alcuna informazione sulla diminuzione o sull'esaurimento della disponibilità dei posti in offerta.

di *booking* (ad es. il *web check in* e l'*IVA* sui voli nazionali italiani) o al termine dello stesso processo (la *tariffa amministrativa* per pagamento con carta di credito), aggiungendosi ed incrementando considerevolmente la tariffa inizialmente proposta, così falsando in maniera apprezzabile la scelta del consumatore in relazione al costo effettivo del servizio offerto. Inoltre, anche l'impossibilità di perfezionare l'acquisto di un biglietto aereo sul sito *internet* Ryanair con la specifica carta di credito indicata come esente da commissioni, è stata ritenuta condotta non rispondente a criteri di normale diligenza (pratica di cui alla lettera *ii*);

- ha deliberato che la procedura posta in essere dal professionista per le richieste di rimborso di un biglietto aereo non utilizzato comportasse per il consumatore il pagamento di una cifra considerevole (20 euro) a titolo di spese amministrative tale da annullare e rendere di fatto non utile l'esercizio del diritto al rimborso e che anche la collocazione, all'interno del sito *internet* del vettore, delle informazioni concernenti la procedura da seguire per le citate richieste di rimborso non appariva di immediata ed agevole accessibilità (pratica di cui alla lettera *iii*);

- ha accertato l'applicazione di ulteriori oneri in caso di variazione di alcuni elementi del servizio di trasporto acquistato e per la riemissione della carta di imbarco, rispetto a quelli previsti nel documento Termini e Condizioni di Viaggio presenti sul sito *internet* del professionista; in particolare, in relazione al secondo profilo, non risultava che il professionista disponesse di un adeguato sistema di vigilanza sulla corretta esecuzione, da parte delle società di gestione aeroportuale, delle condizioni economiche stabilite per la riemissione della carta di imbarco (pratica di cui alla lettera *iv*).

2. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratiche commerciali sopra descritte.

3. Non avendo il professionista fatto pervenire alcuna relazione entro il termine previsto dalla delibera n. 22511 (ovvero sessanta giorni dalla data di notifica del provvedimento, avvenuta il 28 giugno 2011), il 9 settembre 2011 si chiedeva al professionista di comunicare le misure che erano state adottate al fine di ottemperare alla citata delibera. Con nota pervenuta in data 16 settembre 2011, Ryanair rispondeva comunicando di aver depositato ricorso al TAR Lazio avverso il provvedimento.

4. Inoltre, altra documentazione acquisita agli atti del fascicolo IP117, relativamente alle condotte di cui alle precedenti lettere *ii*) (elementi di costo

della tariffa scorporati dal prezzo del biglietto) e *iii*) (aspetti concernenti le richieste di rimborso di voli non fruiti), dimostrava che:

*ii*) i prezzi dei biglietti aerei offerti in promozione dal professionista sulla *home page* del proprio sito *web* e quelli indicati nel processo di prenotazione *on line* nello stesso sito *internet*, risultavano al netto del *web check in* e dell'*IVA* sui voli nazionali italiani, nonché della *tariffa amministrativa* per pagamento con carta di credito. Tali oneri venivano, infatti, aggiunti in un momento successivo alla scelta della tariffa da parte del consumatore<sup>4</sup>. Inoltre, alcune segnalazioni evidenziavano l'impossibilità di concludere le transazioni con la specifica carta di credito indicata (Mastercard, oggi Ryanair Cash Passport) quale esente dal pagamento della predetta tariffa amministrativa<sup>5</sup>. La pratica descritta risulta a tutt'oggi in essere;

*iii*) l'ammontare della *fee* addebitata ai consumatori a titolo di spese amministrative per le richieste di rimborso (20 euro) è rimasta invariata e, secondo quanto rilevato nel provvedimento n. 22511, del 15 giugno 2011, di ammontare tale da annullare e rendere di fatto non utile l'esercizio del diritto<sup>6</sup>. Tale profilo di scorrettezza risulta a tutt'oggi ancora in essere. Inoltre, anche la collocazione del *link* ipertestuale che rimanda al modulo per le richieste di rimborso *on line*, introdotta dal professionista nel corso del procedimento principale (PS892), non risultava, almeno fino alla data del 6 marzo 2012 (giorno in cui si è svolta la prima audizione del professionista), di facile accessibilità per i consumatori<sup>7</sup>.

5. Alla luce di quanto esposto, le pratiche commerciali sopra descritte presentano il medesimo profilo di scorrettezza già accertato.

6. Pertanto, con provvedimento n. 22889 del 18 ottobre 2011, l'Autorità ha contestato a Ryanair di aver violato la delibera del 15 giugno 2011, n. 22511 specificamente con riferimento alle condotte di cui alle precedenti lettere da *i*) a *iv*), anche sulla base delle evidenze documentali acquisite d'ufficio dall'Autorità in data 14 ottobre 2011<sup>8</sup> e delle diverse richieste di intervento pervenute da parte di consumatori nel periodo luglio/ottobre 2011<sup>9</sup>.

---

<sup>4</sup> Vedi documenti nn. 1, 2 e 10 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>5</sup> Vedi documenti nn. 3, 4, 5 e 8 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>6</sup> Vedi documento n. 10 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>7</sup> Vedi documenti nn. 10, 28 e 35 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>8</sup> Il riferimento è, in particolare, alle evidenze acquisite relativamente alle pratiche di cui alle lettere *ii*) e *iii*). Si tratta di alcune pagine web concernenti la simulazione di acquisto di un volo solo andata Alghero – Verona, del documento Termini e Condizioni Generali di Trasporto, nonché della sezione Contatti delle FAQ. Vedi documento n. 10 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>9</sup> Vedi documenti nn. 1, 2, 3, 4, 5, 8 e 9 di cui all'indice del fascicolo. Si tenga presente che, successivamente all'avvio del procedimento di inottemperanza IP117, sono pervenute – nel periodo ottobre 2011/aprile 2012 - numerose ulteriori segnalazioni riguardanti la reiterazione di tutte le pratiche oggetto del

7. Successivamente, in corso di procedimento, la sentenza del Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio – Sezione Prima - n. 3318 del 12 aprile 2012, si è pronunciata sul ricorso proposto da Ryanair avverso il provvedimento principale (PS892). Il TAR ha rigettato il ricorso con riferimento alle pratiche di cui alle precedenti lettere *i*) e *ii*), parzialmente accolto la censura del professionista relativamente ad uno dei profili concernenti la pratica di cui alla precedente lettera *iii*)<sup>10</sup>, nonché annullato la sanzione con riguardo alla contestazione di cui alla precedente lettera *iv*)<sup>11</sup> (Cfr. *supra* § 1).

## II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

8. Il provvedimento di contestazione dell'inottemperanza alla citata delibera del 15 giugno 2011, n. 22511 è stato comunicato a Ryanair in data 4 novembre 2011<sup>12</sup>.

9. Il professionista, con comunicazioni pervenute in data 1 dicembre 2011, 7 e 16 febbraio 2012, nei verbali delle audizioni tenutesi in data 6 e 20 marzo 2012, nonché, alla luce della sentenza del TAR n. 3318/12 citata, con note del 19 aprile e 28 maggio u.s., ha illustrato la propria posizione puntualmente indicando le misure intraprese - e/o che si propone di intraprendere - allo scopo di assicurare la conformità alla delibera di avvio del procedimento di inottemperanza relativamente a ciascuno degli addebiti ivi contemplati, sottolineando che le modifiche da porre in essere comporteranno uno sforzo rilevante per Ryanair, con notevoli ricadute sulle proprie politiche commerciali, sul *pricing* e sul posizionamento competitivo della società<sup>13</sup>.

10. In particolare, per ciò che concerne le modalità di proposizione al

---

procedimento stesso (con esclusione di quella di cui alla lettera *i*), concernente le promozioni commerciali) che sono state acquisite agli atti del fascicolo unitamente ad altre pagine web rilevate d'ufficio sul sito della compagnia [www.ryanair.it](http://www.ryanair.it) (Vedi documenti nn. 11,12, 15, 16,17, 18, 20, 21, 24, 28, 29, 33, 38, 39, 41, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 70 e 71).

<sup>10</sup> Sul punto, il giudice amministrativo, che si era già espresso sul tema (cfr. T.A.R. Lazio – Roma, Sezione I, sent. n. 633/2010, confermata CdS – sent. n. 3897/2011), pur concordando sul principio riportato nel provvedimento dell'Autorità che ha ritenuto la commissione di 20 euro manifestamente eccessiva, al contempo, ha accolto la censura proposta dal professionista nella parte in cui nega che la condotta possa ritenersi aggressiva, ex art. 24 d.lgs. 206/05, considerandola reticente e passiva.

<sup>11</sup> La sentenza del TAR n. 3318/12 del 12 aprile 2012, ha annullato la sanzione giudicando che “ (...) la pratica si riduce ad episodi affatto occasionali, non imputabili direttamente alla ricorrente, ma alle società di servizi – i cosiddetti handler – che operano in nome e per conto di quella: i due elementi, considerati congiuntamente, conducono, nella fattispecie, ad escludere che si possa nel caso parlare di pratica commerciale scorretta”.

<sup>12</sup> Vedi documento n. 13 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>13</sup> Vedi documenti nn. 23, 25, 35, 40, 68 e 79 di cui all'indice del fascicolo.

pubblico delle promozioni e/o delle offerte commerciali - di cui alla precedente **lettera i)** - Ryanair ha comunicato di aver cessato la diffusione nel mercato italiano di messaggi riportanti uno specifico numero di posti in offerta (eg. *1 milione di posti ad 1 €*) e si è formalmente impegnato a non più riproporli in futuro.

11. D'altro canto, nel far presente che le condizioni (prenotabilità e volabilità) e le limitazioni sottese alle offerte commerciali vengono rese note al momento della loro selezione (quindi rese disponibili al consumatore prima che egli effettui la propria scelta di acquisto) e che tutte le offerte hanno di solito una durata limitata a tre giorni - ragion per cui, anche nel caso di esaurimento veloce delle stesse, i consumatori non sarebbero ingannati - Ryanair ha altresì comunicato di non ritenere necessaria l'implementazione di un sistema che permetta l'aggiornamento su base giornaliera delle offerte per singola tratta, così come richiesto dall'Autorità nel provvedimento originario, in quanto non in contrasto con la normativa italiana in materia di tutela del consumatore<sup>14</sup>.

12. Con riguardo alla condotta di cui alla precedente **lettera ii)**, Ryanair si è dichiarato disponibile a non scorporare dal prezzo del biglietto aereo proposto inizialmente al consumatore alcuni supplementi, quali la *web check in fee* e la *tariffa amministrativa*, applicati in fasi diverse e successive del processo di prenotazione eliminando, in tal modo, i profili di scorrettezza sanzionati con la delibera n. 22511 del 15 giugno 2011.

13. Nel corso del mese di maggio 2012 sono state implementate le misure proposte sia per ciò che concerne la *web check in fee* che per quanto riguarda le ulteriori voci di costo inevitabili e prevedibili che venivano presentate nel corso della procedura di prenotazione separatamente dalla tariffa (ad es. Tassa ETS Levy), mentre, in relazione alla *tariffa amministrativa*, questa non verrà più applicata separatamente al prezzo del biglietto a partire dal 1° dicembre 2012.

14. Con riferimento a quest'ultima, il professionista ha specificato che la tempistica di implementazione della modifica prevista dipende da diversi ordini di motivi tra i quali, in particolare: **a)** le problematiche di natura tecnica inerenti all'adeguamento del sistema di prenotazione del sito *internet* connesse alla sua ricodificazione e all'adeguamento delle applicazioni *mobile phone* (che richiedono lunghi tempi di implementazione e la cui applicazione è attualmente connessa alla selezione di uno specifico metodo

---

<sup>14</sup> Ciò a seguito di quanto riportato nella citata sentenza del TAR del 12 aprile 2012.

di pagamento - che avviene solo al termine del processo di prenotazione - e all'introduzione di un meccanismo di sconto nel caso si concluda la transazione di acquisto con uno specifico mezzo di pagamento); *b*) le problematiche concernenti le modifiche del *pricing* applicato, soprattutto nei confronti della clientela *price sensitive*; *c*) la formazione del personale interessato alle modifiche; *d*) la rivisitazione di tutte le campagne promozionali, ad oggi incentrate sulle basse tariffe promozionali, che richiederanno un forte investimento in tempo e risorse addizionali per definire una nuova strategia di *marketing*; *e*) gli impegni di natura contrattuale attualmente in essere con gli istituti di credito *co-branding* emittenti l'attuale carta esente da commissioni per il pagamento del biglietto che impone il mantenimento dell'attuale sistema di prenotazione/acquisto per un periodo definito<sup>15</sup>.

15. Infine, per ciò che riguarda l'IVA applicata ai servizi opzionali sui voli domestici italiani, la *Table of fees* presente nel documento "*Termini e Condizioni Generali di Trasporto*" pubblicato sul sito del vettore, già riporta con maggiore evidenza grafica sia l'avvertenza "*Su voli nazionali in Italia, (...) tutte le tariffe sono soggette a IVA (...)*", sia la relativa percentuale in quel momento in vigore stabilita dal Governo, in modo da rendere chiaro al consumatore l'effettivo esborso richiesto per il servizio opzionale prescelto<sup>16</sup>.

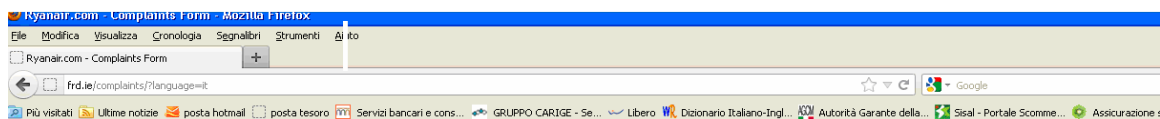
16. Avuto riguardo, poi, alla contestazione relativa sia all'onerosità che alla collocazione delle informazioni inerenti alla procedura di rimborso per voli non fruiti – di cui alla precedente *lettera iii*, Ryanair ha già provveduto a modificare l'attuale collocazione del *link* ipertestuale che rimanda al modulo per le richieste di rimborso *on line* (vedi successiva schermata n. 1), spostandolo dalla sezione *altri reclami* all'apposita sezione *rimborsi*, entrambe presenti all'interno delle *FAQ (Frequently Asked Questions)*, in modo da renderlo di immediata ed agevole accessibilità al consumatore. Ryanair ha altresì aggiunto, sempre nelle *FAQ*, il *link* "*È possibile richiedere un rimborso per un volo non utilizzato?*", che riporta direttamente al *web form* per la richiesta *on line* e modificato l'articolo 3.3.3 nelle Condizioni Generali di Contratto riflettente tale modifica<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> Ryanair ha tenuto a sottolineare che, in ogni caso, le misure descritte saranno assunte a condizione che anche le altre maggiori compagnie operanti sul mercato italiano adottino i medesimi rimedi con la medesima tempistica.

<sup>16</sup> Di seguito la nuova formulazione dell'avviso: Su voli nazionali in Italia, Francia, Portogallo e Germania tutte le tariffe sono soggette a IVA secondo le percentuali in vigore stabilite dai relativi governi - 21% in Italia.

<sup>17</sup> Le dichiarazioni della Compagnia hanno trovato conferma nelle verifiche compiute d'ufficio sul sito



#### Modulo per contattare Ryanair

Titolo*	Sig.
Nome*	
Cognome*	
Indirizzo Email*	
Numero di conferma	<a href="#">Che cos'è?</a>
Motivo del contatto*	<div>Rimborso</div> <div> <input type="button" value="Per favore scegli"/> </div> <div> <input type="button" value="Per favore scegli"/> </div> <div> <input type="button" value="Richiesta di rimborso di un volo"/> </div> <div> <input type="button" value="Cancellazione per un lutto"/> </div> <div> <input type="button" value="Cancellazione per malattia"/> </div> <div> <input type="button" value="Cancellazione per motivi personali"/> </div> <div> <input type="button" value="Vorrei che mi fossero rimborsate le tasse"/> </div> <div> <input type="button" value="Ho una doppia prenotazione"/> </div> <div> <input type="button" value="Non viaggio"/> </div>

\* Obbligatorio

17. In relazione, invece, alla circostanza che la richiesta di rimborso di un biglietto aereo non utilizzato comporti il pagamento di una cifra considerevole a titolo di spese amministrative, la società, prendendo atto di quanto indicato nella citata sentenza del TAR Lazio n. 3318/12 con riferimento al *livello* manifestamente eccessivo della *fee* richiesta per processare le pratiche di rimborso<sup>18</sup>, in data 28 maggio 2012 ha reso noto che a decorrere dal 1° giugno 2012 il livello di tale commissione verrà ridotto dagli attuali 20 euro a 16 euro.

18. Infine, per ciò che concerne la quarta ed ultima contestazione, relativa all'applicazione di ulteriori oneri in caso di variazione di alcuni elementi del servizio di trasporto acquistato e per la riemissione della carta di imbarco, rispetto a quelli previsti nel documento Termini e Condizioni di Viaggio presente sul sito *internet* del professionista, di cui alla precedente ***lettera iv)***, il professionista ritiene conclusa la questione alla luce dell'avvenuto annullamento della pratica da parte del TAR<sup>19</sup>. In ogni caso, Ryanair ha confermato, nel corso dell'audizione del 6 marzo 2012, di essere intervenuto correggendo l'errore di progettazione che, a seguito di un errata visualizzazione della tariffa (non corrispondente a quella più bassa disponibile al momento del cambio), causava l'addebito di maggiori oneri ai consumatori che effettuavano modifiche di orario e/o data e/o tratta di un volo. Per quanto riguarda, invece, il secondo profilo, al fine di evitare l'addebito di oneri aggiuntivi non corrispondenti a quanto indicato nella *Table of fees* per la riemissione della carta di imbarco, Ryanair ha

---

*internet* [www.ryanair.it](http://www.ryanair.it), in data 2 maggio 2012 e acquisite al fascicolo istruttorio con verbale del 7 maggio 2012. Vedi doc. n. 70 di cui all'indice del fascicolo.

<sup>18</sup> Vedi precedente nota n. 10.

<sup>19</sup> Vedi precedente nota n. 11.



documentato l'invio a tutte le società di gestione aeroportuale (cd. *handlers*), in data 12 marzo 2012, di una lettera in cui richiede di essere tempestivamente informata circa ogni reclamo ad esse sottoposto da parte dei viaggiatori. Il professionista ha dichiarato, infine, che assumerà opportuni provvedimenti, nei confronti degli stessi *handlers*, in relazione alle segnalazioni che perverranno all'Autorità da parte dei consumatori e che verranno portati all'attenzione della compagnia.

### III. VALUTAZIONI

19. In via preliminare, alla luce delle risultanze istruttorie e considerata la sentenza del TAR Lazio – Sezione Prima - n. 3318/12 citata, deve in primo luogo rilevare che, con riferimento alle pratiche di cui alle precedenti lettere *i)* e *iv)*, il comportamento posto in essere dal professionista *non* costituisce, allo stato, inottemperanza alla delibera del 15 giugno 2011, n. 22511.

20. Per ciò che concerne, invece, le pratiche di cui alle precedenti lettere *ii)* e *iii)*, alla luce delle risultanze istruttorie è da ritenersi che il comportamento posto in essere dal professionista, dal 29 agosto 2011 (termine per la presentazione della relazione di ottemperanza) e fino alla data odierna, costituisca inottemperanza alla più volte citata delibera del 15 giugno 2011, n. 22511.

21. In particolare, ad oggi i prezzi dei biglietti aerei offerti in promozione dal professionista sulla *home page* del proprio sito *internet* in lingua italiana e quelli indicati nel processo di prenotazione *on line*, presente nello stesso sito *web*, continuano a essere indicati al netto dell'onere economico derivante dalla commissione richiesta a titolo di *tariffa amministrativa* per pagamento con carta di credito che si aggiunge al termine del processo di prenotazione, incrementando la tariffa inizialmente proposta ai consumatori (pratica di cui alla precedente lettera *ii)*). Inoltre, alcune segnalazioni evidenziano ancora l'impossibilità di concludere le transazioni con la specifica carta di credito indicata quale esente dal pagamento della tariffa amministrativa.

22. Inoltre, l'ammontare della *fee* addebitata ai consumatori a titolo di spese amministrative per le richieste di rimborso (20 euro) - è rimasta a tutt'oggi invariata<sup>20</sup> e di ammontare tale da annullare, rendendo di fatto non utile, l'esercizio del diritto al rimborso (pratica di cui alla precedente lettera *iii)*).

---

<sup>20</sup> Essa verrà ridotta a 16 euro soltanto a decorrere dal 1° giugno 2012.

#### IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

23. Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza ai provvedimenti inibitori, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro.

24. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, dell'importanza dell'operatore - uno dei principali vettori aerei europei e in posizione di leader in Italia - della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

25. In relazione alla pratica di cui alla precedente lettera *ii*), per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge che la reiterazione della pratica contestata è stata realizzata a partire almeno dal mese di agosto 2011 ed è tuttora in corso.

26. Considerati tali elementi, e tenuto conto che, come detto, il professionista ha provveduto a sanare parte dei profili di scorrettezza della pratica sanzionata (in particolare quello relativo alla maggiore evidenziazione dell'IVA applicata ai servizi opzionali sui voli domestici italiani ed all'inclusione nella tariffa sin dall'inizio del processo di prenotazione della *web check in fee* e delle ulteriori voci inevitabili e prevedibili quali, ad es., la Tassa ETS Levy), nonché si è impegnato a modificare definitivamente, entro la data del 1° dicembre 2012, le modalità di rappresentazione ai consumatori del prezzo dei biglietti aerei offerti, non indicando ed applicando separatamente la *tariffa amministrativa* attualmente richiesta al momento del pagamento con carta di credito, si ritiene di irrogare a Ryanair Ltd una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 37.500 € (trentasettemilacinquecento euro).

27. In relazione alla pratica di cui alla precedente lettera *iii*), per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge che la reiterazione della pratica contestata, in particolare per ciò che concerne l'ammontare della *fee* richiesta ai consumatori per le istanze di rimborso, è stata realizzata a partire almeno dal mese di agosto 2011 e tuttora in corso.

28. Considerati tali elementi, e tenuto conto che, come detto, il professionista, ha provveduto a sanare parte dei profili di scorrettezza della pratica sanzionata (in particolare quello relativo all'allocazione delle informazioni

circa le procedure da seguire per le richieste di rimborso), nonché dichiarato di ridurre il livello di tale commissione a decorrere dal 1° giugno 2012, si ritiene di irrogare a Ryanair Ltd una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 15.000 €(quindicimila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

## DELIBERA

a) che il comportamento della società Ryanair Ltd, consistito nell'aver violato la delibera del 15 giugno 2011, n. 22511, costituisce inottemperanza a quest'ultima, con riferimento ai profili di scorrettezza di cui alle pratiche descritte alle precedenti lettere *ii*) e *iii*);

b) di irrogare alla società Ryanair Ltd una sanzione amministrativa pecuniaria di 37.500 € (trentasettemilacinquecento euro), con riferimento alla pratica di cui alla precedente lettera *ii*);

c) di irrogare alla società Ryanair Ltd una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 €(quindicimila euro), con riferimento alla pratica di cui alla precedente lettera *iii*).

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere b) e c) devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Ai sensi dell'art. 37, comma 49 del decreto legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

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'articolo 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 di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento verrà notificato 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 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'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*