

PS11843 - BLUE PANORAMA-CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID

Provvedimento n. 28583

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 febbraio 2021;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 28 luglio 2020, con il quale è stata deliberata la non adozione della misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 14 gennaio 2021, con la quale la società Blue Panorama S.p.A. ha comunicato il testo consolidato degli impegni presentati ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Blue Panorama Airlines (di seguito "Blue Panorama" o "la società") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società è attiva, tra altro, nei servizi *low cost* di trasporto aereo, su rotte nazionali ed internazionali. Blue Panorama presenta per l'anno 2019 un fatturato di circa 300 milioni di euro.

2. Le associazioni di consumatori CODACONS, UDICON, CODICI, ADUC, MOVIMENTO CONSUMATORI e ALTROCONSUMO, in qualità di segnalanti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Secondo le segnalazioni di alcuni consumatori e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, il professionista avrebbe adottato le seguenti condotte riguardo ai biglietti aerei venduti per voli effettuabili dal 3 giugno 2020, data a partire dalla quale il D.L. del 16 maggio 2020, n. 33, ha nuovamente consentito gli spostamenti all'interno e all'esterno del territorio nazionale, successivamente alle limitazioni alla circolazione stabilite dai provvedimenti governativi di contenimento dell'epidemia da Covid:

- cancellazione dei servizi di trasporto, con la motivazione Covid, pur essendo servizi da svolgere in un periodo nel quale non erano più vigenti limiti di circolazione conseguenti all'emergenza sanitaria;
- diffusione di informazioni lacunose e ambigue sulla soppressione dei voli già venduti, nonché sui diritti di rimborso spettanti ai passeggeri, prospettando esclusivamente l'offerta di un *voucher* e giustificando tale cancellazione con motivi legati all'emergenza epidemica e quindi omettendo di prospettare, in analogo evidenza, l'alternativa del rimborso in denaro come, invece, prevede il Regolamento (CE) n. 261/2004;
- difficoltà di contatto con i servizi di assistenza gratuita alla clientela, rendendo in concreto possibile l'utilizzo del solo canale di comunicazione a pagamento, creando ostacoli all'esercizio dei diritti post-vendita derivanti dal contratto di trasporto e dal Regolamento (CE) n. 261/2004, che non sembrerebbero giustificati da ragionevoli obiettivi commerciali del vettore.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 24 settembre 2020 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS11843, ipotizzando che le condotte di Blue Panorama potessero integrare una violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere a) e b), 22, 23, comma 1, lettera e), 24 e 25 del Codice del Consumo. Contestualmente è stato comunicato l'avvio del procedimento per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento.

5. A seguito delle memorie con le quali il professionista ha illustrato le azioni implementate per far venire meno le condizioni di *periculum in mora* contestate nella comunicazione di avvio come possibile presupposto per una sospensione provvisoria della pratica, con provvedimento del 20 ottobre 2020, n. 28374, è stato deliberato di non adottare alcuna misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, al fine di acquisire elementi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata al professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e

4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni e relativa documentazione, alla quale il professionista ha risposto con note del 5 e del 15 ottobre 2020. Inoltre, in data 3 novembre 2020, l'associazione UDICON ha fatto pervenire una propria memoria.

7. Con nota protocollata il 9 novembre 2020, Blue Panorama ha formulato una proposta di impegni.

8. In data 18 dicembre 2020, è stata comunicata alle Parti, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria.

9. In data 14 gennaio 2021, Blue Panorama ha fornito la versione consolidata dei propri impegni.

10. In data 27 gennaio 2021, la società ha inviato una precisazione in ordine ai soggetti destinatari degli impegni.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

11. Nel corso del procedimento Blue Panorama ha, in primo luogo, modificato la propria condotta, adottando le seguenti azioni:

1) la previsione del rimborso dell'intero costo del biglietto. Al riguardo, il vettore ha precisato che l'opzione alternativa al rimborso monetario, consistente nella riprotezione o nella riprogrammazione del volo, è subordinata ad una scelta discrezionale del passeggero. Infine, l'emissione del *voucher*, quale modalità di rimborso, è applicata solamente su richiesta del passeggero in accordo con il Vettore;

2) in caso di future cancellazioni del volo, l'invio di una comunicazione al passeggero recante l'indicazione di ogni opzione disponibile, conformemente a quanto previsto dal Regolamento n. 261/2004. Tale comunicazione riporterà un *link* ipertestuale attraverso il quale il passeggero potrà avviare la procedura per il rimborso automatico del biglietto aereo, che si concluderà nel termine di sette giorni, conformemente alle tempistiche prescritte dal Regolamento n. 261/2004, senza che siano necessari ulteriori adempimenti da parte del passeggero. In alternativa, attraverso un diverso *link* contenuto nella medesima comunicazione, il passeggero potrà essere messo in contatto con la "Chat" del Servizio Clienti, attraverso la quale potrà formulare una richiesta di riprogrammazione del volo o di rimborso tramite *voucher*. Alternativamente al canale via "Chat", il passeggero avrà a disposizione anche un numero telefonico gratuito e l'indirizzo *e-mail* dell'Assistenza Clienti;

3) l'inserimento, sul sito *internet*, di un nuovo specifico *banner* denominato "VARIAZIONI, CANCELLAZIONI E RIMBORSI", nonché l'istituzione di nuovi canali di assistenza alla clientela tramite una *chat* diretta al servizio clienti.

12. In particolare, gli impegni formulati con la proposta del 9 novembre 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, e presentati in forma consolidata in data 14 gennaio 2021 – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono:

a) invio di comunicazioni individuali a tutti i passeggeri che hanno acquistato i biglietti, in Italia o attraverso il sito *internet* italiano di Blue Panorama, relativi a voli cancellati dopo il 3 giugno 2020 e che non hanno ancora esercitato alcuna opzione al riguardo. La comunicazione recherà, altresì, l'indicazione di tutti i canali gratuiti a disposizione del passeggero per l'esercizio dell'opzione consistente nel rimborso del biglietto, nonché del *link* alla pagina del sito *internet* di Blue Panorama <https://www.blue-panorama.com/it/static-pag e/cancel-re:fund>, denominata "Variazioni, cancellazioni e rimborsi". Il professionista si è impegnato ad attuare la misura entro trenta giorni dalla valutazione favorevole dell'Autorità.

La misura riguarderà 2.255 passeggeri ai quali sarà inviata una *mail* dal seguente contenuto:

Gentile Cliente,

con riferimento alla cancellazione della tua prenotazione, ti ricordiamo che hai la possibilità di scegliere tra diverse opzioni disponibili per la gestione del tuo biglietto, incluso il rimborso.

Per verificare tutte le tue opzioni o richiedere il rimborso contattaci nella chat che trovi in basso a destra della homepage del nostro sito [internet www.blue-panorama.com](http://www.blue-panorama.com) seguendo le istruzioni che ti saranno indicate oppure contatta il nostro call center al numero +39 0699503111 o scrivi a: contact@blue-panorama.com.

Per ulteriori informazioni, è possibile consultare il sito www.blue-panorama.com al link: <https://www.blue-panorama.com/cancelrefund>

Ringraziando della preferenza accordataci porgiamo cordiali saluti.

b) invio di comunicazioni individuali a tutti i passeggeri che abbiano acquistato i biglietti, in Italia o attraverso il sito *internet* italiano di Blue Panorama, relativi a voli cancellati dopo il 3 giugno 2020 e che, pur avendo accettato come ristoro un *voucher*, non lo hanno ancora utilizzato, per offrire loro l'opportunità di ricevere in luogo di esso un rimborso

pecuniario. Anche tale comunicazione recherà, altresì, l'indicazione di tutti i canali gratuiti a disposizione del passeggero per l'esercizio dell'opzione consistente nel rimborso del biglietto, nonché del *link* alla pagina del sito *internet* di Blue Panorama <https://www.blue-panorama.com/it/static-pag e/cancel-re:fund>, denominata "*Variazioni, cancellazioni e rimborsi*". Tale misura sarà eseguita da Blue Panorama entro trenta giorni dalla valutazione favorevole dell'Autorità e riguarderà 4.855 passeggeri che riceveranno la seguente *mail* :

Gentile Cliente,

con riferimento alla cancellazione della tua prenotazione, ove non già usufruita, desideriamo informarti che hai la facoltà di richiedere il rimborso pecuniario in alternativa al voucher già emesso in tuo favore.

Qualora volessi mantenere il voucher, non sono richieste ulteriori azioni da parte tua.

Se vuoi richiedere il rimborso pecuniario, contattaci nella chat che trovi in basso a destra della homepage del nostro sito www.blue-panorama.com seguendo le istruzioni che ti saranno indicate, oppure contatta il nostro call center al numero +39 0699503111 o scrivi a: contact@blue-panorama.com.

Per ulteriori informazioni, è possibile consultare il sito www.blue-panorama.com al link: <https://www.blue-panorama.com/cancelrefund>

Ringraziando della preferenza accordataci porgiamo cordiali saluti.

13. Blue Panorama propone, infine, di fornire adeguata informazione delle azioni di cui sopra, nonché delle opzioni offerte ai passeggeri il cui volo sia stato cancellato, mediante diffusione di apposito comunicato stampa, come di seguito riportato, che sarà inviato ai principali *media* nazionali, oltre ad essere pubblicato sul sito *internet* della compagnia. Il professionista si è impegnato a diffondere il comunicato stampa entro quindici giorni dalla valutazione favorevole dell'Autorità.

Nonostante la complessità della situazione, la compagnia aerea ha creato una task force e messo in campo una serie di azioni per fornire la migliore assistenza possibile. In particolare, è stata attivata una procedura automatizzata per l'invio ai passeggeri della notifica della cancellazione del volo tramite una e-mail ed ottimizzato il servizio "chat" presente sul sito, automatizzando la richiesta di rimborso in denaro. Il vettore ha anche creato una pagina dedicata nella home page del proprio sito al fine di fornire tutte le indicazioni sulle opzioni previste dalla normativa applicabile, incluse quelle relative alla richiesta di rimborso, sia monetario sia attraverso voucher, senza dover costringere i clienti a contattare il call center per tali informazioni.

Blue Panorama Airlines ricorda che i passeggeri dei voli cancellati, con operatività prevista dopo il 3 giugno in poi, hanno diritto alle forme di assistenza e rimborso previste dalla normativa applicabile, ovvero, nella modifica senza penali della prenotazione, oppure nel rimborso del biglietto che, a discrezione del cliente, può essere in forma pecuniaria o tramite un voucher di valore pari al biglietto acquistato valido 18 mesi dalla data di emissione e, in ogni caso, rimborsabile a discrezione dell'utilizzatore dopo 12 mesi.

La compagnia aerea comunica che per qualsiasi informazione è possibile consultare il proprio sito al link: <https://www.blue-panorama.com/cancelrefund>.

14. La società rappresenta, altresì, che le richieste di rimborso provenienti dai passeggeri destinatari delle comunicazioni individuali di cui sopra verranno automaticamente prese in carico dal vettore e definite nel minor tempo possibile in conformità alle previsioni del Regolamento (CE) n. 261/2004 (sette giorni).

15. Il termine entro cui i passeggeri potranno chiedere l'emissione di un *voucher*, con le caratteristiche della Legge 17 luglio 2020, n. 7, è stato esteso dal 31 dicembre 2020 (termine, quest'ultimo, già di per sé di miglior favore rispetto a quello del 30 settembre fissato *ex lege*) sino al 30 giugno 2021.

16. La società, infine, ha precisato che la platea dei soggetti destinatari degli impegni di cui alle lettere a) e b) e delle suddette dichiarazioni è costituita dai passeggeri che abbiano acquistato i biglietti in Italia o attraverso il sito *internet* italiano di Blue Panorama.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

17. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 15 gennaio 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

18. Con parere pervenuto in data 9 febbraio 2021, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere affermando che *"con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nel sito del professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line"* e che il mezzo *Internet* risulta essere *"uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità"*.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

19. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 24 settembre 2020.

20. Con specifico riferimento al contenuto degli impegni assunti da Blue Panorama e, in particolare, all'Impegno n. 1, si osserva che le misure risultano essere idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio e, altresì, a ristore gli effetti pregiudizievoli della pratica contestata. Infatti, tutti i passeggeri che hanno acquistato i biglietti in Italia o attraverso il sito *internet* italiano di Blue Panorama che, in seguito all'annullamento di un volo previsto a partire dal 3 giugno 2020, non hanno ancora esercitato alcuna opzione in merito alla gestione delle conseguenze della cancellazione, ovvero hanno già richiesto o ricevuto il *voucher*, riceveranno una comunicazione da parte di Blue Panorama, contenente l'indicazione delle modalità attraverso le quali i passeggeri potranno gestire la propria richiesta di rimborso pecuniario, secondo alcune opzioni facilmente disponibili. Più precisamente: a) ai passeggeri che non hanno ancora effettuato una scelta tra *voucher* e rimborso sarà offerta la possibilità di scegliere tra il rimborso in denaro o un *voucher* di importo maggiore rispetto al prezzo corrisposto; b) ai passeggeri che hanno già ricevuto il *voucher* verrà comunicata la possibilità di sostituire lo stesso con il rimborso in denaro.

Inoltre, le modalità attraverso cui viene prevista la possibilità di richiedere il rimborso pecuniario appaiono chiare e facilmente fruibili, mediante l'utilizzo di un *link* automatico per i passeggeri che non si siano ancora attivati per scegliere un rimborso o il rilascio di un *voucher*, nonché per i passeggeri che già hanno richiesto o ricevuto un *voucher*.

21. Blue Panorama si impegna, altresì, a diffondere un comunicato stampa al fine di fornire adeguata informazione circa il contenuto delle misure adottate e delle opzioni offerte ai passeggeri che abbiano subito la cancellazione del volo, assicurando in tal modo una più ampia diffusione tra i consumatori della conoscenza degli impegni assunti e dei diritti dei passeggeri.

22. Occorre, inoltre, rilevare come, nel corso del procedimento, Blue Panorama abbia già modificato la propria condotta ed abbia adottato azioni idonee ad interrompere la pratica commerciale contestata attraverso l'attuazione di nuove modalità di comunicazione e l'adozione di adeguate forme di rimborso in caso di cancellazione dei voli – applicate per tutte le destinazioni dei voli e non solo per quelle non più interessate dalle restrizioni imposte dalle pubbliche autorità – in modo da rendere più agevole la richiesta di rimborso pecuniario per tutti i possessori dei biglietti, mediante la disponibilità e la reperibilità sul proprio sito *internet* di appositi moduli utilizzabili *online* da tutti i passeggeri.

Blue Panorama aveva, inoltre, già provveduto ad eliminare la motivazione legata all'emergenza sanitaria a giustificazione dell'annullamento del volo e a migliorare i sistemi di assistenza e contatto della clientela.

23. Le misure proposte da Blue Panorama comportano, dunque, un evidente vantaggio per i consumatori, derivante dalla possibilità di optare, attraverso una procedura snella e rapida, per il *voucher* di valore maggiorato ovvero per il rimborso in forma pecuniaria; assume particolare rilevanza, inoltre, la circostanza che quest'ultima modalità di ristoro è riconosciuta anche ai passeggeri che hanno già accettato il rimborso tramite *voucher*.

È, infine, indubbiamente apprezzabile altresì il fatto che di tale facoltà venga data notizia a tutti i passeggeri interessati tramite l'invio di una comunicazione individuale e tramite la diffusione di un comunicato stampa.

24. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Blue Panorama S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Blue Panorama S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Blue Panorama S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 4 gennaio 2021, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Blue Panorama S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 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 notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

per IL PRESIDENTE
il Componente anziano
Gabriella Muscolo

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS/11843 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 24 settembre 2020 e avente ad oggetto le condotte commerciali in materia di rimborso dei voli cancellati da Blue Panorama S.p.A., lo stesso professionista Blue Panorama S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

IMPEGNI

Blue Panorama propone i seguenti impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, dell'articolo 8, comma 7, del Decreto Legislativo n. 145/2007 e dell'articolo 9 del Regolamento:

a) invio di comunicazioni individuali a tutti i passeggeri che abbiano acquistato i biglietti in Italia o attraverso il sito internet italiano di Blue Panorama che abbiano acquistato biglietti relativi a voli cancellati dopo il 3 giugno e che non risultino avere ancora esercitato alcuna opzione al riguardo. La comunicazione reca, altresì, l'indicazione di tutti i canali gratuiti a disposizione del passeggero per l'esercizio dell'opzione consistente nel rimborso del biglietto, nonché del *link* alla pagina del sito *internet* di Blue Panorama https://www.blue-panorama.com/it/static-pag_e/cancel-re:fund, denominata "Variazioni, cancellazioni e rimborsi". Tempo di esecuzione/completamento della misura: entro trenta giorni dalla valutazione favorevole dell'Autorità.

Gentile Cliente,

con riferimento alla cancellazione della tua prenotazione, ti ricordiamo che hai la possibilità di scegliere tra diverse opzioni disponibili per la gestione del tuo biglietto, incluso il rimborso.

Per verificare tutte le tue opzioni o richiedere il rimborso contattaci nella chat che trovi in basso a destra della homepage del nostro sito internet www.blue-panorama.com seguendo le istruzioni che ti saranno indicate oppure contatta il nostro call center al numero +39 0699503111 o scrivi a: contact@blue-panorama.com.

Per ulteriori informazioni, è possibile consultare il sito www.blue-panorama.com al link: <https://www.blue-panorama.com/cancelrefund>

Ringraziando della preferenza accordataci porgiamo cordiali saluti.

b) invio di comunicazioni individuali a tutti i passeggeri che abbiano acquistato i biglietti in Italia o attraverso il sito internet italiano di Blue Panorama che abbiano acquistato biglietti relativi a voli cancellati dopo il 3 giugno che abbiano accettato come ristoro un *voucher*, che non lo abbiano ancora utilizzato, per offrire loro l'opportunità di ricevere in luogo di esso un rimborso pecuniario. Anche tale comunicazione reca, altresì, l'indicazione di tutti i canali gratuiti a disposizione del passeggero per l'esercizio dell'opzione consistente nel rimborso del biglietto, nonché del *link* alla pagina del sito internet di Blue Panorama https://www.blue-panorama.com/it/static-pag_e/cancel-re:fund, denominata "*Variazioni, cancellazioni e rimborsi*". Tempo di esecuzione/completamento della misura: entro trenta giorni dalla valutazione favorevole dell'Autorità.

Gentile Cliente,

con riferimento alla cancellazione della tua prenotazione, ove non già usufruita, desideriamo informarti che hai la facoltà di richiedere il rimborso pecuniario in alternativa al *voucher* già emesso in tuo favore.

Qualora volessi mantenere il *voucher*, non sono richieste ulteriori azioni da parte tua.

Se vuoi richiedere il rimborso pecuniario, contattaci nella chat che trovi in basso a destra della homepage del nostro sito internet www.blue-panorama.com seguendo le istruzioni che ti saranno indicate, oppure contatta il nostro call center al numero +39 0699503111 o scrivi a: contact@blue-panorama.com.

Per ulteriori informazioni, è possibile consultare il sito www.blue-panorama.com al link: <https://www.blue-panorama.com/cancelrefund>

Ringraziando della preferenza accordataci porgiamo cordiali saluti.

c) diffusione di apposito comunicato stampa, come da testo qui di seguito riportato che sarà inviato ai principali *media* nazionali, oltre ad essere pubblicato sul sito internet della Compagnia. Tempo di esecuzione della misura/diffusione del comunicato stampa: entro quindici giorni dalla valutazione favorevole dell'Autorità.

Nonostante la complessità della situazione, la compagnia aerea ha creato una task force e messo in campo una serie di azioni per fornire la migliore assistenza possibile. In particolare, è stata attivata una procedura automatizzata per l'invio ai passeggeri della notifica della cancellazione del volo tramite una e-mail ed ottimizzato il servizio "chat" presente sul sito, automatizzando la richiesta di rimborso in denaro. Il vettore ha anche creato una pagina dedicata nella home page del proprio sito al fine di fornire tutte le indicazioni sulle opzioni previste dalla normativa applicabile, incluse quelle relative alla richiesta di rimborso, sia monetario sia attraverso voucher, senza dover costringere i clienti a contattare il call center per tali informazioni.

Blue Panorama Airlines ricorda che i passeggeri dei voli cancellati, con operatività prevista dopo il 3 giugno in poi, hanno diritto alle forme di assistenza e rimborso previste dalla normativa applicabile, ovvero, nella modifica senza penali della prenotazione, oppure nel rimborso del biglietto che, a discrezione del cliente, può essere in forma pecuniaria o tramite un voucher di valore pari al biglietto acquistato valido 18 mesi dalla data di emissione e, in ogni caso, rimborsabile a discrezione dell'utilizzatore dopo 12 mesi.

La compagnia aerea comunica che per qualsiasi informazione è possibile consultare il proprio sito al link: <https://www.blue-panorama.com/cancelrefund>.

d) i soggetti destinatari degli impegni di cui alle lettere a) e b) e delle suddette dichiarazioni è costituita dai passeggeri che abbiano acquistato i biglietti in Italia o attraverso il sito internet italiano di Blue Panorama;

e) le richieste di rimborso provenienti dai passeggeri destinatari delle comunicazioni individuali di cui sopra verranno automaticamente prese in carico dal vettore e definite nel minor tempo possibile in conformità alle previsioni del Regolamento (CE) n. 261/2004 (sette giorni);

f) il termine entro cui i passeggeri potranno chiedere l'emissione di un *voucher*, con le caratteristiche della Legge 17 luglio 2020, n. 7, è esteso dal 31 dicembre 2020 (termine, quest'ultimo, già di per sé di miglior favore rispetto a quello del 30 settembre fissato *ex lege*) sino a tutto il 30 giugno 2021.