

## **PS11822 - VUELING/CANCELLAZIONE VOLI POST-COVID**

Provvedimento n. 29634

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 aprile 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 20 ottobre 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 4 febbraio 2021, con la quale la società Vueling Airlines S.A. ha trasmesso il testo consolidato degli impegni presentati nel corso del procedimento 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 Vueling Airlines S.A. (di seguito anche Vueling) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. La compagnia aerea Vueling, appartenente al gruppo controllato dalla società International Consolidated Airlines Group S.A., è attiva nel settore dei servizi di trasporto aereo di linea di passeggeri, su rotte nazionali e internazionali. Secondo il bilancio consolidato semestrale al 30 giugno 2020, il gruppo di appartenenza della società presentava ricavi per traffico passeggeri di circa 10 miliardi di euro nel 2019 e di circa 4 miliardi di euro nei primi sei mesi del 2020.

**2.** Le associazioni di consumatori Altroconsumo e U.Di.Con., 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 relative alla vendita dei biglietti aerei per voli operanti dal 3 giugno 2020 (data a partire dalla quale il D.L. 16 maggio 2020, n. 33, ha nuovamente consentito gli spostamenti all'interno e all'esterno del territorio nazionale dopo un periodo di limiti alla circolazione stabiliti dai provvedimenti governativi di contenimento dell'epidemia del virus Covid-19):

- cancellare servizi di trasporto, facendo riferimento a una motivazione inerente alla pandemia da Covid-19, pur trattandosi di servizi da svolgere in un periodo nel quale non erano più vigenti limiti di circolazione conseguenti all'emergenza sanitaria;
- fornire informazioni lacunose e ambigue sulla soppressione dei voli già venduti, nonché sui diritti di rimborso spettanti ai passeggeri, giustificando tale cancellazione con motivi legati all'emergenza epidemica e omettendo di prospettare, in analogia evidenza, l'alternativa possibile tra rimborso in denaro e *voucher* sostitutivo come prevede il Reg. (CE) n. 261/2004;
- creare 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 Reg. (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 PS11822. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte di Vueling 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 venir 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. 28372, è stato deliberato di non adottare la 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 conoscitivi 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 nota del 9 novembre 2020.

**7.** Con nota protocollata il 9 novembre 2020, Vueling ha formulato una proposta di impegni, al cui riguardo ha fornito alcuni chiarimenti nel corso di un'audizione tenuta in data 3 dicembre 2020, ulteriormente chiarita ed integrata con successive note presentate dal professionista anche a seguito della comunicazione della parziale idoneità delle misure proposte con nota dell'Autorità del 17 dicembre 2020.

**8.** In data 4 febbraio 2021, Vueling ha fornito la versione consolidata dei propri impegni presentati nel corso del procedimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

**9.** In data 17 febbraio 2021 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

**10.** In data 24 febbraio e 1° marzo 2021 sono pervenute le memorie conclusive rispettivamente di U.Di.Con. e Vueling.

**11.** In data 6 aprile 2021 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## **2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista**

**12.** Nel corso del procedimento Vueling ha, in primo luogo, modificato la propria condotta, adottando le seguenti azioni:

- a) evitare ogni riferimento al Covid-19 nella cancellazione dei voli laddove non sussistano obiettive restrizioni, nazionali o locali, agli spostamenti nelle località collegate dalla tratta in questione;
- b) effettuare i rimborsi entro sette giorni dalla richiesta;
- c) rendere gratuita la linea telefonica messa a disposizione dei passeggeri interessati dalle cancellazioni e apportare migliorie al servizio;
- d) aggiungere informazioni in merito all'attivazione della nuova linea telefonica sul sito *web* del professionista;
- e) incrementare l'efficienza del servizio clienti per i passeggeri italiani, aumentando il numero di addetti del *call center*;
- f) inviare ai passeggeri un promemoria della cancellazione, al fine di assicurarsi che tutti i passeggeri, che non si siano attivati per la richiesta di rimborso in denaro o tramite *voucher*, possano essere in qualche modo ristorati (ancora in corso di attuazione);
- g) incrementare il valore dei *voucher* offerti sino al 20% (ancora in corso di attuazione);
- h) rendere disponibile, a mezzo di un apposito *link* cliccabile direttamente dall'*e-mail*, una procedura automatizzata per la gestione delle prenotazioni relative a voli cancellati e delle richieste di rimborsi in danaro e con la quale il passeggero viene informato della cancellazione del volo (ancora in corso di attuazione);
- i) includere nelle *e-mail* di cancellazione i *link* alle opzioni disponibili al fine di rendere più agevole la scelta per il consumatore in caso di cancellazione del volo e, nelle more dell'attivazione della procedura automatizzata di cui sopra, indirizzare tramite il *link* ad una pagina *web* contenente i numeri telefonici che il consumatore può contattare.

**13.** Con nota protocollata il 9 novembre 2020, Vueling ha formulato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, al cui riguardo ha fornito alcuni chiarimenti nel corso di un'audizione tenuta in data 3 dicembre 2020 e che ha successivamente precisato ed integrato, presentandone il testo consolidato con nota pervenuta il 4 febbraio 2021.

**14.** In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e che ne costituiscono parte integrante – prevedono sia l'adozione a tale titolo di alcune delle misure già predisposte ed attuate ai fini del sub-procedimento cautelare, sia altre misure a favore dei consumatori interessati dalle proprie condotte:

### Impegno 1

La modifica – già effettuata – delle comunicazioni con i consumatori, consistente nel non menzionare la situazione di emergenza legata al Covid-19 quale motivo della cancellazione di un volo, laddove tale cancellazione non dipenda da sopravvenute restrizioni alla libera circolazione.

### Impegno 2

L'implementazione – entro la fine di gennaio 2021 – di un rinvio ipertestuale nelle *e-mail* che vengono inviate automaticamente una volta che il passeggero abbia richiesto un rimborso a seguito della cancellazione del volo, selezionando il quale il passeggero verrà reindirizzato a una pagina *web* in cui potrà inserire gli estremi della carta di credito ed ottenere il rimborso in danaro; nelle more dell'attuazione dell'impegno i passeggeri vengono reindirizzati verso una pagina *web* contenente i numeri telefonici da contattare e maggiori dettagli sulla procedura.

### Impegno 3

Messa a disposizione – già effettuata – di una linea telefonica gratuita per i passeggeri interessati dalle cancellazioni.

#### Impegno 4

Incremento – già effettuato – del numero di addetti del *call center* messi a disposizione dei passeggeri per la gestione delle prenotazioni e delle cancellazioni.

#### Impegno 5

Inclusione – già effettuata – dei *link* alle opzioni disponibili nella stessa *email* con la quale Vueling informa della cancellazione; in particolare, quando viene scelto il rimborso, il consumatore riceve una *e-mail* che invita a scegliere tra il rimborso in contanti entro sette giorni e quello erogato tramite un credito di volo (*voucher*).

#### Impegno 6

Effettuazione dei rimborsi entro sette giorni dalla richiesta nel rispetto della normativa vigente – già effettuata – sia nel caso di richiesta tramite *call center*, sia in quello di rimborso automatizzato.

#### Impegno 7

Incremento del 10% – già effettuato – del valore dei *voucher* emessi a seguito delle richieste della clientela rispetto a quanto pagato per la prenotazione originaria.

#### Impegno 8

Riscontro fattivo a tutte le specifiche criticità lamentate dai passeggeri che hanno presentato un esposto all'Autorità; Vueling ha dato conto dell'attuazione di questa misura nella propria memoria presentata in data 1° marzo 2021.

#### Impegno 9

Invio di un promemoria a tutti i passeggeri che non si siano attivati per la richiesta di rimborso in danaro o credito di volo a seguito della notifica della cancellazione del proprio volo, avvenuta entro il 22 ottobre 2020; tale invio sarà effettuato entro sei mesi dalla data di cancellazione del volo ed entro tre mesi per le cancellazioni effettuate oltre cinque mesi a ritroso dalla data degli impegni.

#### Impegno 10

Offerta della possibilità di richiedere un rimborso in danaro per crediti di volo relativi a voli cancellati successivamente al 3 giugno 2020 e assegnati prima del 22 ottobre 2020 (data in cui sono stati eseguiti gli impegni che l'Autorità ha ritenuto soddisfacenti in sede cautelare); a tal fine, sarà inviata una apposita comunicazione a ciascun consumatore interessato entro i sei mesi dalla cancellazione del relativo volo ed entro tre mesi per le cancellazioni effettuate oltre cinque mesi a ritroso dalla data degli impegni; verrà pubblicata, inoltre, una informativa relativa a tale misura sul sito del professionista entro gennaio 2021.

#### Impegno 11

Rimborsabilità dei crediti di volo emessi fino al 3 giugno 2020, per attuare la quale Vueling dichiara di allinearsi integralmente alla disciplina prevista nel testo novellato dell'articolo 88-*bis* del DL 18/2020, prevedendo la possibilità di richiedere il rimborso decorsi dodici mesi e riconoscendo il diritto al rimborso in danaro del prezzo del biglietto allo scadere del periodo di validità senza alcuna condizione; verrà pubblicata, inoltre, una informativa relativa a tale misura sul sito del professionista entro gennaio 2021.

### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**15.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 5 marzo 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**16.** Con parere pervenuto in data 6 aprile 2021, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere le pratiche commerciali a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

**17.** Nel parere, l'Autorità ha considerato che tale mezzo di comunicazione, impiegato nel caso di specie, "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 sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione" della pratica commerciale oggetto di parere.

### **V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**18.** 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.

**19.** Con specifico riferimento al contenuto degli impegni assunti da Vueling e, in particolare agli Impegni n. 9 e n. 10, si osserva che le misure risultano idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio e, altresì, a ristorare gli effetti pregiudizievoli della pratica contestata. Infatti, tutti i passeggeri che abbiano acquistato biglietti relativi a voli cancellati dopo il 3 giugno 2020 e che, in seguito all'annullamento di un volo previsto a partire da tale data, non abbiano ancora esercitato alcuna opzione in merito alla gestione delle conseguenze della cancellazione, ovvero abbiano già richiesto o ricevuto il *voucher*, riceveranno una comunicazione da parte di Vueling, 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.

**20.** Le modalità attraverso cui viene previsto l'accesso alla possibilità di richiedere il rimborso pecuniario appaiono chiare e facilmente fruibili, da un lato, 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* e, dall'altro, per i passeggeri che già hanno richiesto o ricevuto un *voucher*, mediante la chiamata senza addebito di costi ad un numero dedicato per l'assistenza telefonica.

**21.** Inoltre, attraverso le misure di cui agli Impegni n. 3 e n. 4, che prevedono rispettivamente la messa a disposizione di una linea dedicata gratuita per i passeggeri interessati dalle cancellazioni e un potenziamento del servizio di *call center* con l'impiego di una *task force* dedicata all'assistenza per le richieste di rimborso, il servizio clienti risulta in grado di assicurare una effettiva assistenza ed una più rapida gestione delle pratiche di rimborso dei passeggeri.

**22.** Vueling si impegna, altresì, a diffondere un comunicato sul proprio sito *internet* al fine di fornire adeguata informazione circa il contenuto 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 dei diritti dei passeggeri.

**23.** Occorre inoltre rilevare come, con le misure adottate nel corso del procedimento, Vueling avesse già modificato la propria condotta ed avesse adottato azioni idonee ad interrompere la pratica commerciale contestata attraverso l'attuazione di nuove modalità di comunicazione e adeguate forme di rimborso in caso di cancellazione dei voli in modo da rendere più agevole la richiesta di rimborso pecuniario per tutti i possessori dei propri biglietti.

**24.** Vueling aveva, inoltre, già provveduto ad eliminare la motivazione legata all'emergenza sanitaria a giustificazione dell'annullamento dei voli non effettivamente causato dalla stessa e a potenziare il proprio servizio di *call center*.

**25.** Le misure proposte da Vueling attraverso i presenti Impegni, che ricomprendono a tale titolo anche quelle già adottate nel corso del procedimento, sono da considerarsi idonee a far venir meno i profili di scorrettezza ipotizzati in sede di avvio del procedimento e, allo stesso tempo, ad offrire sollecitamente un ristoro significativo a tutti i consumatori interessati dalla pratica contestata, ben superiore rispetto alla mera interruzione della pratica contestata.

**26.** Appare infatti evidente il vantaggio per i consumatori, derivante dalla possibilità di optare, attraverso una procedura snella, rapida e con il supporto di un servizio clienti potenziato, per il *voucher* di valore maggiorato, ovvero per il rimborso in forma pecuniaria.

**27.** È, inoltre, di indubbio rilievo 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 sul sito del professionista, con particolare rilievo al fatto che sia prevista anche nei confronti di quei passeggeri che abbiano già accettato il rimborso tramite *voucher*.

**28.** 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 Vueling Airlines S.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 Vueling Airlines S.A.;

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

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Vueling Airlines S.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 febbraio 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 Vueling Airlines S.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*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*