



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 29 maggio 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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 d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

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*”, adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015 (di seguito, Regolamento);

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS10972 del 20 settembre 2017, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, poste in essere dal vettore aereo irlandese Ryanair DAC (di seguito, Ryanair);

VISTA la comunicazione di integrazione oggettiva della comunicazione di avvio del procedimento PS10972 del 11 ottobre 2017, contenente anche l'avvio di un sub-procedimento cautelare per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento;

VISTA la propria delibera n. 26806 del 25 ottobre 2017, adottata nell'ambito del suddetto procedimento PS10972, con la quale l'Autorità ha disposto, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che la società Ryanair DAC provvedesse all'esecuzione delle misure indicate nella lettera a) del dispositivo della delibera medesima;

VISTA la propria delibera n. 26860 del 29 novembre 2017, notificata a Ryanair in data 4 dicembre 2017, con la quale l'Autorità ha contestato la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla citata delibera n. 26806 del 25 ottobre 2017;

VISTE le delibere del 21 febbraio 2018 e 28 marzo 2018, con le quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per complessivi 60 (sessanta) giorni attesa la necessità di garantire alla Parte un adeguato esercizio del diritto di difesa, di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento, nonché di assicurare un adeguato contraddittorio;

VISTE le memorie depositate dal professionista in data 22 dicembre 2017 e 9 febbraio 2018 e la memoria conclusiva del 18 aprile 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. In data 20 settembre 2017, l'Autorità ha avviato il procedimento istruttorio PS 10972 (procedimento principale) al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo relativamente alla cancellazione di un

numero rilevante di voli operati nei mesi di settembre e ottobre 2017, 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, nonché con riferimento alle modalità con cui il professionista ha informato i passeggeri italiani dei diritti loro spettanti ai sensi del Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato (in seguito, anche solo "Reg. 261/04").

2. In data 11 ottobre 2017 veniva comunicata alle Parti¹, insieme all'integrazione oggettiva del procedimento, l'avvio di un sub-procedimento cautelare per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale.

3. I comportamenti oggetto del sub-procedimento cautelare riguardavano le informazioni incomplete e non facilmente accessibili rese da Ryanair, sia sul proprio sito internet <https://www.ryanair.com/it/it> che attraverso le comunicazioni specificamente inviate ai consumatori (*e-mail* ed *sms*) in merito all'esistenza e all'esercizio dei diritti spettanti ai passeggeri ai sensi del Reg. 261/04, come di seguito riportato.

4. Alla data di avvio del procedimento PS10972 (20 settembre 2017), Ryanair aveva predisposto un *link* ipertestuale (*ulteriori informazioni*) nella *home page* del sito Internet <https://www.ryanair.com/it/it> per fornire indicazioni ai passeggeri italiani coinvolti dalle cancellazioni dei voli in corso, offrendo loro la scelta tra due opzioni: 1) richiedere un rimborso; 2) modificare (gratuitamente) il volo cancellato, senza informarli chiaramente dei diritti loro spettanti - in particolare la compensazione pecuniaria - e lasciando intendere che le uniche opzioni/alternative a loro disposizione in caso di cancellazione fossero quelle proposte dal professionista stesso e cioè il rimborso o la modifica gratuita del volo cancellato².

5. Tale impianto informativo veniva successivamente modificato dal professionista che, almeno fino al 8 ottobre 2017, nelle pagine *web* dedicate al tema delle cancellazioni, non chiariva - o non chiariva adeguatamente - che coloro che erano stati interessati dalle cancellazioni dei mesi di

¹ Tra le Parti del procedimento PS/10972, oltre Ryanair, figurano quali segnalanti sia singoli consumatori che loro associazioni rappresentative.

² Infatti, soltanto in fondo alla pagina cui si approdava cliccando sul link "Ulteriori informazioni", presente nell'home page del sito di Ryanair, si aggiungeva: "Siamo consapevoli che la cancellazione di un volo può causare disagi e cercheremo di soddisfare la Sua scelta ogni qualvolta sia possibile, tenendoci in conformità col Regolamento EU 261/2004". Cliccando sul tale link, si apriva la pagina intitolata "Avviso sui diritti dei passeggeri in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo (V13)".

settembre e ottobre 2017 avevano pieno diritto a ricevere, nelle situazioni previste dal Reg. 261/04, la compensazione pecuniaria³.

6. Infatti, nella pagina intitolata *Cambi Programmazione Invernale*⁴, era presente la possibilità di richiedere la compensazione pecuniaria solo all'interno della tendina posta in corrispondenza della voce - non pertinente - *Come posso contattarvi?*⁵. Da quest'ultimo *link*, si approdava al modulo per la richiesta di compensazione e rimborso spese, dove era necessario riscontrare due ulteriori *link* in fondo alla pagina, il primo dei quali riportava al documento (*Avviso sui diritti del passeggero in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo (v13)*)⁶, mentre il secondo riportava ad un ulteriore modulo "*per inoltrare la sua richiesta di rimborso*".

7. Sulla base di ulteriori successive rilevazioni d'ufficio, effettuate a far data dal 9 ottobre 2017, è emerso che, in *homepage* non era più presente il *link Cambi Programmazione Invernale - Ulteriori Informazioni* e alle medesime pagine sopra descritte si perveniva attraverso un diverso percorso: tramite la tendina *Info* dalla quale era necessario selezionare il *link Centro Assistenza* dove si trovava un ulteriore *link "Centro Assistenza Reclami EU261"* fra le 5 domande più frequenti ovvero attraverso il riquadro "*Disagi*" e/o al suo interno "*impara di più*"⁷.

8. Anche nelle *FAQ* e nel documento *Termini e Condizioni di Ryanair*, le informazioni di cui si discute erano riportate in maniera incompleta e poco chiara.

9. Tali ambiguità informative sul diritto alla compensazione pecuniaria non venivano adeguatamente superate nelle *e-mail* e negli *sms* inviati dal professionista ai consumatori interessati dalle cancellazioni di settembre e ottobre 2017⁸.

³ Dalle rilevazioni effettuate risulta che l'informazione sul diritto alla compensazione pecuniaria fosse indicata — seppure in modo incompleto - solo alle date del 26 e 27 settembre, mentre successivamente lo stesso *link* è stato modificato e non ha più riportato tale informazione. Cfr. pag. web rilevata in data 26 e 27 settembre 2017 <https://www.ryanair.com/it/it/info-utili/Centro-assistenza/aggiornamenti/cancellazioni> acquisita agli atti del fascicolo PS/10972.

⁴ Alla quale si approdava dal *link 2 of 2 27/09 Cambi Programmazione Invernale - Ulteriori informazioni*, presente in home page.

⁵ Cliccando sulla quale, poteva leggersi: "Se hai bisogno di aiuto contattaci attraverso la Chat gratuita online oppure chiamaci a uno dei Numeri del nostro servizio clienti. EU261 - Se hai diritto alla compensazione e vuoi farne richiesta, clicca qui." (sottolineatura aggiunta). Cfr. la delibera n. 26806 del 25 ottobre 2017, paragrafo I, lettera b).

⁶ All'interno del quale il consumatore, obbligato ad un comportamento attivo, doveva reperire la parte del documento di interesse per comprendere quale fosse il suo diritto.

⁷ Cfr. la delibera n. 26806 del 25 ottobre 2017, paragrafo I, lettera c), immagini nn. 3 e 4.

⁸ Dalla segnalazione di un consumatore agli atti del procedimento PS10972, pervenuta in data 28 settembre 2017, è emerso che il vettore irlandese, ha inviato un *sms* ed una prima *e-mail* in data 12 settembre 2017 in cui indicava le procedure da seguire in conseguenza della cancellazione stessa - chiarendo espressamente il diritto al rimborso o al cambio volo - e, soltanto in fondo all'ultima pagina della stessa, riportava un *link* di

10. A seguito della citata comunicazione di avvio del procedimento cautelare dell'11 ottobre 2017, Ryanair produceva, il successivo 20 ottobre, una nota nella quale rispondeva alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento principale (PS/10972 del 20 settembre 2017).

11. In data 25 ottobre 2017, pertanto, l'Autorità adottava un provvedimento cautelare nei confronti di Ryanair (delibera n. 26806), ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, disponendo che la società Ryanair provvedesse, sia nel proprio sito *Internet* che nelle comunicazioni direttamente veicolate ai consumatori tramite *sms* e *mail*, ad informare i consumatori italiani - con pari chiarezza - dei diritti nascenti dalle cancellazioni dei voli operate nel periodo 10 settembre - 2 ottobre 2017 consistenti, oltre che nel diritto al rimborso e/o alla modifica gratuita del volo cancellato, anche alla compensazione pecuniaria prevista dal Reg. 261/04 - ove dovuta -, consentendo loro di acquisire piena ed adeguata consapevolezza della sussistenza di ciascuno di tali diritti. Specificamente l'Autorità ha ordinato al professionista di rendere disponibili, per un lasso di tempo adeguato all'importanza e rilevanza dell'evento *cancellazione massiva*, le informazioni relative al complesso dei diritti spettanti al consumatore a seguito di dette cancellazioni, quali il diritto al rimborso e/o alla modifica gratuita del volo cancellato e alla compensazione pecuniaria, ove dovuta e, in particolare: *i*) l'elenco completo delle date, delle tratte e del numero (e.g.: FRxxx) di ogni volo cancellato in relazione al quale è sorto il diritto al rimborso, alla modifica gratuita del volo e alla compensazione pecuniaria, ove dovuta; *ii*) la procedura da seguire per richiedere il rimborso, la modifica gratuita del volo e la compensazione pecuniaria ad essi spettante, ove dovuta.

12. In data 29 novembre 2017, non risultando dalle rilevazioni d'ufficio l'implementazione delle misure ordinate, l'Autorità deliberava l'avvio del procedimento IP286 per verificare la corretta ottemperanza di Ryanair a quanto disposto dall'Autorità con delibera n. 26806, del 25 ottobre 2017⁹.

13. Nel corso di tale procedimento, Ryanair ha depositato due distinte

collegamento al *EU261 for Italy – IT.pdf*. Cliccando su detto link si approdava sempre alla pagina Avviso sui diritti del passeggero in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo del Regolamento CE/261/04. Anche in una seconda e-mail (datata 27 settembre 2017) dall'oggetto "Scuse sincere e un Voucher dal nostro CEO" ancora una volta il consumatore non veniva chiaramente informato del suo diritto alla compensazione, in quanto si faceva genericamente riferimento al fatto che lo stesso vettore avesse riprotetto o rimborsato e stesse evadendo le richieste di compensazione EU offrendo un link "per presentare una richiesta" che si limitava a riportare al Modulo Ryanair per richiesta indennizzo EU261 e rimborso spese, senza fornire altre indicazioni. Cfr. la delibera n. 26806 del 25 ottobre 2017, paragrafo I, lettera d).

⁹ Provvedimento n. 26860 del 29 novembre 2017, IP/286 – Ryanair – Cancellazione voli.

relazioni (in data 22 dicembre 2017 e 9 febbraio 2018) e, a seguito della comunicazione del termine per la presentazione di chiusura dell'istruttoria del 29 marzo 2018, una memoria finale in data 18 aprile 2018.

II. GLI ELEMENTI ACQUISITI

1) La relazione di ottemperanza di Ryanair del 22 dicembre 2017

14. In data 22 dicembre 2017¹⁰ il professionista ha depositato una relazione in cui, dopo aver preliminarmente sottolineato l'esclusiva competenza dell'Ente Nazionale Aviazione Civile (ENAC) circa l'applicazione del Reg. 261/04 in materia di diritti dei passeggeri aerei, affermava di aver già adempiuto all'ordine cautelare relativamente alle misure informative da indirizzare ai consumatori ancor prima dell'emissione della misura cautelare medesima.

Le informazioni veicolate sul sito internet di Ryanair

15. Nella relazione Ryanair rendeva noto di aver già aggiornato il proprio sito internet e che il procedimento per richiedere la compensazione pecuniaria così come le modalità per far valere ogni altro diritto nascente dal Reg. 261/04 risultavano immediate e semplici.

16. In particolare, a partire dall'*home page* del sito internet del vettore in lingua italiana, vi era la possibilità di accedere alle informazioni riguardanti le cancellazioni cliccando sull'apposita figura posizionata in basso a sinistra dell'*home page* [*centro assistenza*] dalla quale si accedeva ad una ulteriore schermata in cui si riportavano le "5 Domande più frequenti", la prima delle quali risultava essere "Centro Assistenza Reclami EU261". Accedendo a tale ultima voce si perveniva alla pagina in cui si elencavano vari rimedi esperibili dai passeggeri e, tra questi, le "Compensazioni EU261". Era quindi necessario cliccare su "Per compensazioni EU261 clicca qui" e procedere alla richiesta di compensazione compilando l'apposito formulario ivi presente. Una volta inseriti i dati inerenti la propria richiesta di compensazione, era possibile inoltrare detta richiesta a Ryanair.

¹⁰ Cfr. doc. prot. n. 0094241 pervenuto il 27 dicembre 2017.

Le comunicazioni individuali ai passeggeri

17. Con specifico riferimento alle comunicazioni inoltrate direttamente ai passeggeri, il professionista ha affermato che, a partire dal 29 settembre 2017, ha comunicato individualmente ed esplicitamente ai propri clienti, tramite *e-mail/sms*, i loro diritti ex Reg. CE 261/04. In dette e-mail veniva specificato che: *“se è stato informato della cancellazione del volo più di 14 giorni prima della data di partenza prevista, la informiamo che non ha diritto alla compensazione UE261 ...”*¹¹.

18. Tali nuove comunicazioni hanno fatto seguito alle precedenti che erano volte ad informare i passeggeri delle cancellazioni intercorse e riportavano il link *“EU 261/04 – 14.2 Avviso”* nel quale era contenuto l’ *“Avviso sui diritti del passeggero in caso di negato imbarco, ritardo o cancellazione del volo”*¹².

2) *La relazione di ottemperanza di Ryanair del 9 febbraio 2018*

19. In data 9 febbraio 2018¹³, il professionista ha depositato una nuova relazione di ottemperanza al provvedimento cautelare del 25 ottobre 2017 in cui comunicava di aver adottato nuove misure: per quanto concerne il sito Internet, ha reso noto di aver predisposto un apposito *link* nell’*home page* aggiornando le informazioni sui diritti dei consumatori relativi alle cancellazioni dei voli, ivi compreso quello alla compensazione pecuniaria.

20. Come anche risulta da verifiche svolte d'ufficio, cliccando sul collegamento ipertestuale presente in *home page*, denominato *“cancellazioni 16 settembre - 2 ottobre 2017 - Ulteriori informazioni”*, si accede ad una pagina *web* in cui, tra l'altro, si rileva: *“EU261 Compensazione — (...), essendo stato informato della cancellazione del tuo volo con un preavviso inferiore a 14 giorni dalla partenza del tuo volo, potresti avere diritto alla compensazione. Ti invitiamo a fare clic sul seguente link: EU261 ed inserire i dettagli della tua prenotazione per chiedere tale compensazione. (...). Di seguito puoi trovare un elenco completo dei voli cancellati con partenza da o arrivo a Italia tra il 16 settembre e il 2 ottobre 2017: 16 settembre e il 2 ottobre 2017”*. Cliccando su quest'ultimo *link*, è possibile reperire l'elenco di

¹¹ Cfr. doc. prot. n. 0094241 del 27 dicembre 2017 (in particolare gli allegati nn. 1 e 2), pervenuto il 22 dicembre 2017.

¹² Tali misure informative sarebbero state espressamente concordate con le Autorità di regolazione europee competenti (Commission for Aviation Regulation, CAR e ENAC, rispettivamente).

¹³ Cfr. doc. prot. 0019669 del 12 febbraio 2018, pervenuto il 9 febbraio 2018.

tutti i voli cancellati con partenza e/o destinazione in un aeroporto italiano nel periodo di riferimento indicato dal professionista. (vedi successive Immagini nn. 1 e 2).

Immagine n.1

The screenshot shows the Ryanair website's flight search interface. At the top, there are navigation tabs for 'Voli', 'Ryanair Rooms', 'Noleggio auto', and 'Ryanair Holidays'. Below these, there are radio buttons for 'Ritorno' (selected) and 'Sola andata'. A 'Prenotazione Rapida' toggle is also visible. The search form includes a 'Da:' field with 'Milano Malpensa' and an 'A:' field with 'Aeroporto Di Destinazione'. A yellow 'Continua' button is to the right. Below the search bar, there is a section for 'Le tue ricerche' with a filter for 'Da Torino a Bruxelles (Charleroi)'. At the bottom, a navigation bar shows '2 of 2' and a link for 'cancellazioni 16 settembre - 2 ottobre 2017 Ulteriori informazioni..'. The entire interface is set against a blue background.

Immagine n.2

The screenshot displays the 'Cancellazioni 16 settembre - 2 ottobre 2017' page on the Ryanair website. The page title is 'Cancellazioni 16 settembre - 2 ottobre 2017'. Below the title, there is a breadcrumb trail: 'Centro assistenza > Aggiornamenti > Cancellazioni 16 settembre - 2 ottobre 2017'. The main content area explains the cancellation policy for flights cancelled between September 16 and October 2, 2017. It states that customers have the right to choose between three options: a full refund, a free flight change, or a flight change with a refund of reasonable costs. The 'EU261 Compensazione' section is highlighted with a black border and explains that passengers are entitled to compensation if notified less than 14 days before departure. Another section at the bottom, also highlighted with a black border, provides a link to a complete list of cancelled flights for the specified period. The page is styled with a light grey background and blue text.

21. Per quanto concerne le comunicazioni individuali ai passeggeri, Ryanair ha reso noto di aver inoltrato - nello stesso giorno del deposito della relazione (9 febbraio 2018) - nuove ulteriori comunicazioni ai passeggeri coinvolti nelle cancellazioni operate nei mesi di settembre – ottobre 2017, specificamente nuovi *sms*¹⁴ ed *e-mail* che riporterebbe chiaramente i diritti dei consumatori (vedi successiva Immagine n. 3, in cui viene riportato il testo della mail)¹⁵.

Immagine n.3 – testo dell'e-mail del 9 febbraio 2018



22. Ryanair ha, infine, allegato alla propria memoria ulteriore documentazione a propria difesa¹⁶.

¹⁴ Il testo dell'SMS inviato da Ryanair è il seguente: "Si prega di controllare la sua email per quanto riguarda il suo Ryanair volo <PNR>".

¹⁵ Relativamente a tali specifiche comunicazioni, in data 15 marzo 2018 è pervenuta la segnalazione di un consumatore con allegata copia della sopra riportata mail di integrazione informativa sui diritti dei consumatori ex Reg. 261/04 che ne conferma l'invio da parte di Ryanair, in data 9 febbraio 2018, ai consumatori interessati dalle cancellazioni avvenute nei mesi di settembre/ottobre 2017.

¹⁶ In particolare: (i) la comunicazione della Authority for Consumers and Markets olandese in data 9 febbraio 2018 che conferma che detta autorità non procederà ad aprire una procedura esecutiva contro Ryanair in seguito alle modifiche riportate dal vettore irlandese sul proprio sito e (ii) la sentenza del Tribunale Amministrativo di Pontevedra (Galizia - Spagna) n. 10 del 2018 con la quale il giudice

III. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

23. A seguito del ricevimento della comunicazione del termine di chiusura dell'istruttoria del 29 marzo 2018, il successivo 18 aprile il professionista ha depositato una propria memoria conclusiva¹⁷ nella quale, in sintesi, ha rappresentato quanto segue.

24. In primo luogo, il professionista ritiene di avere fornito un set informativo completo ai propri passeggeri. In tutte le comunicazioni veicolate tramite il sito internet o direttamente tramite comunicazione *e-mail*, era contenuto il link “*EU 261/2004*” con cui il consumatore poteva accedere, all’*Avviso sui Diritti del Passeggero in Caso di Negato Imbarco, Ritardo o Cancellazione del Volo*” nel quale anche il diritto alla compensazione è debitamente riportato, a vantaggio dei consumatori interessati dalle cancellazioni.

25. In data 29 settembre 2017, Ryanair ha nuovamente contattato i propri clienti con comunicazioni individuali tramite *e-mail/sms* facenti esplicitamente riferimento a tutti i diritti previsti dal Reg. 261/04, ivi quindi incluso il diritto alla compensazione pecuniaria. Inoltre Ryanair ha aggiornato il proprio sito internet al fine di riportare tutte le informazioni necessarie alle cancellazioni dei voli ed inerenti ai diritti nascenti dal citato Regolamento - diritto di compensazione incluso - così come concordato con CAR e ENAC.

26. Infine, Ryanair, in ottemperanza al citato provvedimento cautelare, ha nuovamente contattato, in data 9 febbraio 2018, tutti i propri passeggeri interessati dalle cancellazioni, avvenute nei mesi di settembre/ottobre 2017, con apposite comunicazioni *e-mail* e *sms* ed ha altresì ricreato un apposito *link* sul *front page* del proprio sito aggiornando le informazioni sui diritti dei consumatori relativi alle cancellazioni dei voli annunciate, particolarmente in relazione al diritto alla compensazione pecuniaria, così come richiesto dall’Autorità.

27. Alla luce di tutte le comunicazioni effettuate, Ryanair ritiene che, nel caso di specie, non sussisterebbero né i presupposti per l'accertamento dell'inottemperanza né i requisiti stessi per ipotizzare la sussistenza di una pratica commerciale scorretta¹⁸.

amministrativo ha riconosciuto quale unica autorità competente a giudicare in ambito di diritti scaturenti dal Regolamento 261/04 l’AESA (equivalente spagnola dell’ENAC).

¹⁷ Cfr. doc. prot. 0035828 del 19 aprile 2018, pervenuto il 18 aprile 2018.

¹⁸ In particolare, il “consumatore medio”, sarebbe stato pienamente tutelato dai rimedi previsti dal Reg. 261/04 e comunicati da Ryanair.

IV. VALUTAZIONI

28. Le risultanze istruttorie dimostrano che Ryanair ha posto progressivamente in atto una serie di misure, da ultimo in data 9 febbraio 2018, idonee ad ottemperare al provvedimento cautelare. Il professionista ha infatti apportato le modifiche richieste dal citato provvedimento cautelare sia con riferimento al sito internet, sia nelle comunicazioni individuali inoltrate ai consumatori coinvolti nelle cancellazioni operate nei mesi di settembre e ottobre 2017.

29. Si rileva infatti che il dispositivo di cui alla *lettera a)* dell'ordine cautelare richiedeva al professionista di provvedere - sia nel proprio sito *Internet* (attraverso un percorso facilmente identificabile già dalla *home page*) che nelle comunicazioni direttamente veicolate ai consumatori tramite *sms* ed *e-mail* - ad informare i consumatori italiani - con pari chiarezza - dei diritti nascenti dalle cancellazioni dei voli dei mesi di settembre e ottobre 2017 consistenti, oltre che nel diritto al rimborso e/o alla modifica gratuita del volo cancellato, anche alla compensazione pecuniaria prevista dal Reg. 261/04 - ove dovuta -, consentendo loro di acquisire piena ed adeguata consapevolezza della sussistenza di ciascuno di tali diritti.

30. Il provvedimento cautelare richiedeva, altresì, che le informazioni fossero rese disponibili sia attraverso una comunicazione specificamente diretta ai consumatori che attraverso informazioni e procedure facilmente reperibili già dalla *home page* del sito internet *www.ryanair.com/it/it* per un lasso di tempo adeguato all'importanza e rilevanza dell'evento *cancellazione massiva*, relativamente: *a)* al complesso dei diritti spettanti al consumatore a seguito delle cancellazioni, quali il diritto al rimborso e/o alla modifica gratuita del volo cancellato e alla compensazione pecuniaria, ove dovuta; *b)* all'elenco completo delle date, delle tratte e del numero (*e.g.*: *FRxxx*) di ogni volo cancellato in relazione al quale è sorto il diritto al rimborso, alla modifica gratuita del volo e alla compensazione pecuniaria, ove dovuta; *c)* alla procedura da seguire per richiedere il rimborso, la modifica gratuita del volo e la compensazione pecuniaria ad essi spettante.

31. Ciò premesso, mentre non rilevano le informazioni rese nel sito internet e nelle comunicazioni individuali ai passeggeri prima del provvedimento cautelare – specificamente le modifiche adottate in data 29 settembre 2017 -, in quanto tale set informativo era stato ritenuto incompleto ed omissivo ed oggetto di puntuale contestazione nel provvedimento cautelare del 25 ottobre 2017, quanto posto in essere dal professionista, da ultimo con le misure

attuata in data 9 febbraio 2018, appare rispondere adeguatamente all'ordine cautelare disposto dall'Autorità.

32. In particolare, Ryanair ha ricreato nel sito internet un apposito *link* sul *front page* ed esplicitato con chiarezza il diritto alla compensazione pecuniaria, nonché pubblicato la lista dei voli cancellati per i quali nasceva tale diritto; riguardo, infine, alle comunicazioni individuali inoltrate ai consumatori interessati, il professionista ha loro inviato individualmente una ulteriore *e-mail*, adottando le modalità informative richieste dall'Autorità con la delibera del 25 ottobre 2017 e ha fornito un'informazione specifica sull'esistenza del diritto alla compensazione, offrendo al contempo un *link* per la richiesta di risarcimento.

33. Alla luce di quanto esposto, si ritiene che la condotta posta in essere da Ryanair – da ultimo con le misure attuate in data dal 9 febbraio 2018 – costituisce ottemperanza alla delibera n. 26806 del 25 ottobre 2017.

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

che non sussistono i presupposti per l'irrogazione della sanzione ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo.

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella