

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 dicembre 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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 l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n 21 in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 di euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinqüesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, successivamente sostituito dal “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Ryanair Ltd. (di seguito, anche “Ryanair”), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo, con sede legale nella

Repubblica d'Irlanda, ha per oggetto principale l'esercizio di linee e collegamenti aerei per il trasporto di persone e cose in Italia, fra l'Italia e Paesi esteri e in Paesi esteri. Ryanair è una compagnia aerea "low cost" che opera con una flotta di oltre 300 Boeing 737-800¹ ed è il secondo vettore italiano per numero di passeggeri trasportati nel 2013 (23,04 milioni)². Il fatturato complessivo realizzato da Ryanair nell'ultimo esercizio fiscale (2012/2013) è stato pari a circa 4,9 miliardi di euro, con una crescita del 13% rispetto all'esercizio precedente³.

2. Federconsumatori, in qualità di segnalante, è un'associazione senza finalità di lucro, attiva su tutto il territorio nazionale con una rete capillare, che ha come scopo esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti quali, tra gli altri, il diritto ad un'informazione adeguata e ad una pubblicità corretta, oltre che il diritto alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne la condotta posta in essere da Ryanair in merito alle modalità di assistenza offerte ai passeggeri nella fase di esecuzione contrattuale in relazione all'esercizio di specifici diritti o prerogative associate al titolo di viaggio, che di fatto inducono il passeggero a rivolgersi ad un servizio di *call center* a pagamento, introducendo un onere non previamente determinabile e idoneo a ostacolarne l'effettivo esercizio.

4. In particolare, nel periodo 2012-2014, anche successivamente all'avvio del presente procedimento, numerosi consumatori ed associazioni consumeristiche hanno segnalato la presunta scorrettezza della condotta di Ryanair consistente nell'aver indotto e/o costretto i passeggeri a contattare una numerazione telefonica a sovrapprezzo, senza rendere disponibili canali alternativi di assistenza effettivi e meno gravosi, in relazione alle seguenti specifiche richieste di assistenza: (a) assistenza speciale per passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta ("PMR")⁴; (b) scelta del volo sostitutivo a

¹ Cfr. <http://www.ryanair.com/it/about/fleet>.

² Fonte: <http://www.enac.gov.it>

³ Fonte: http://www.ryanair.com/doc/investor/2013/final_annual_report_2013_130731.pdf.

⁴ Alcuni consumatori hanno segnalato di aver dovuto contattare una numerazione speciale a sovrapprezzo al fine di procedere al *check-in on-line* e alla conseguente stampa della carta di imbarco, in relazione a prenotazioni effettuate per passeggeri a mobilità ridotta (docc. nn. 50, 53 e 56). In particolare, i segnalanti hanno rappresentato che successivamente alla prenotazione di un posto per il quale si segnala la necessità di

seguito della variazione del volo da parte del vettore⁵; (c) facoltà di modifica del volo prenotato (cambio di data, nominativo e/o tratta del volo)⁶, anche in relazione alla possibilità di correggere “*errori minori*” di prenotazione entro le c.d. “*24 ore di grazia*”⁷; (d) utilizzare *bonus* di credito o *voucher* emessi dal vettore a ristoro di un pregiudizio subito⁸; (e) altre richieste di assistenza, riguardanti l’associazione di un passeggero minore di anni 16 ad una prenotazione esistente⁹, l’emissione di fatture commerciali¹⁰ e la restituzione di somme erroneamente addebitate al cliente al momento della prenotazione¹¹.

5. In relazione alle facoltà e prerogative menzionate, i consumatori lamentano inoltre una scarsa trasparenza in merito alla necessità di contattare il *call center* a pagamento al fine di esercitare le medesime. Al momento della prenotazione, infatti, il vettore non fornirebbe al passeggero una chiara e completa informativa circa i canali realmente disponibili attraverso i quali esercitare i diritti loro attribuiti dal contratto di trasporto e sarebbero indotti a

assistenza speciale, il sistema informatico non consentirebbe di effettuare il *check-in on-line*, ma richiederebbe di contattare il centro prenotazioni al fine di sbloccare manualmente la procedura, ottenere l’assegnazione del posto sul volo e consentire al passeggero, infine, la stampa della carta di imbarco da presentare obbligatoriamente all’aeroporto. Inoltre, dopo aver effettuato l’acquisto del biglietto, il passeggero sarebbe stato invitato a contattare il servizio di assistenza di Ryanair al fine di comunicare la tipologia di assistenza richiesta. Peraltro, secondo i segnalanti, i costi riportati sul sito internet del vettore non corrisponderebbero a quelli comunicati nel messaggio vocale pre-registrato diffuso all’inizio della conversazione (doc. n. 51).

⁵ In particolare, i segnalanti hanno lamentato che nella *e-mail* con cui il professionista notifica al passeggero la variazione degli orari del volo acquistato, Ryanair consentirebbe unicamente di accettare, tramite procedura *on-line*, i nuovi orari proposti, mentre, nel caso in cui il passeggero intenda scegliere un volo diverso da quello proposto, non sarebbe disponibile analogo procedura telematica, ma lo stesso sarebbe invitato a contattare l’assistenza clienti tramite il *call center* a pagamento, sostenendo un ulteriore esborso economico (cfr. docc. nn. 48 e 52). Ciò sarebbe avvenuto anche in caso di annullamento del volo, laddove, al fine di esercitare il diritto di protezione e richiedere l’emissione di un nuovo biglietto, il passeggero sarebbe stato indirizzato a contattare il *call center* a pagamento del vettore, stante l’indisponibilità di altri canali (cfr. docc. nn. 22 e 24).

⁶ In numerose segnalazioni, i passeggeri lamentano di essere stati di fatto costretti a contattare il *call center* a pagamento al fine di esercitare il diritto alla modifica della prenotazione, attribuito al passeggero dalle condizioni generali di trasporto o dalla specifica regola tariffaria, così spendendo una cifra considerevole, che si aggiungerebbe alle specifiche penali previste dal vettore in relazione alla modifica della prenotazione (docc. nn. 27, 32, 34, 43, 45, 47 e 57, 58).

⁷ Secondo i segnalanti, il servizio di *call center* a pagamento sarebbe l’unico canale di contatto effettivo e disponibile anche nei casi in cui si debba procedere alla correzione di minimi errori commessi durante la compilazione dei moduli di prenotazione (docc. nn. 6, 30, 54, 55, 59 e 60) e la stessa sia richiesta entro il periodo di 24 ore durante il quale il vettore consentirebbe la possibilità di correggere errori minori nella prenotazione (cfr. docc. nn. 45, 47 e 57).

⁸ Dalle segnalazioni emerge che il passeggero sarebbe costretto a rivolgersi al *call center* anche nel caso voglia utilizzare un *bonus* di credito (o altra tipologia di *voucher* gratuito), attribuito dal vettore a fini promozionali o come ristoro di un disagio subito in relazione ad una prenotazione effettuata. In tali casi, infatti, non sarebbero previsti canali alternativi tramite i quali utilizzare i *bonus* concessi.

⁹ Cfr. le segnalazioni *sub* docc. nn. 1 e 2.

¹⁰ Cfr. le segnalazioni *sub* docc. nn. 29 e 46.

¹¹ Cfr. le segnalazioni *sub* docc. nn. 7 e 41.

ritenere di poter gestire la propria prenotazione *on-line*.

6. Infine, i consumatori evidenziano l'estrema onerosità del servizio di assistenza telefonica, come derivante dalle elevate tariffe minutarie, dalle lunghe attese necessarie prima di poter parlare con un operatore del professionista, nonché dai disagi correlati alla procedura di sblocco delle linee telefoniche di rete fissa al fine di contattare le numerazioni a sovrapprezzo utilizzate dal vettore. In molti casi, le difficoltà incontrate avrebbero finanche indotto i medesimi a rinunciare ad esercitare i diritti e le prerogative contrattuali, preferendo effettuare una nuova prenotazione, piuttosto che sostenere ulteriori costi di contatto del *call center*.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

7. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 6 giugno 2014 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS8378 per possibile violazione degli artt. 20, co. 2 e 3, 21, co. 1, lett. b)-g), 22, 24 e 25, co. 1, lett. d) del Codice del Consumo¹². In tale sede veniva, in particolare, ipotizzata la scorrettezza del comportamento del professionista che avrebbe indotto i passeggeri a contattare il servizio di assistenza post-vendita offerto tramite *call center*, raggiungibile esclusivamente su numerazioni non geografiche a sovrapprezzo, così condizionando ad un onere aggiuntivo e non previamente determinabile l'esercizio di una pluralità di diritti contrattuali, per i quali non sarebbero di fatto disponibili canali alternativi non onerosi.

8. Il professionista effettuava un primo accesso agli atti in data 27 giugno 2014¹³ e, a seguito di istanza di proroga¹⁴, depositava in data 18 luglio 2014 una documentata nota di riscontro alle richieste di informazioni contenute nella comunicazione di avvio del procedimento¹⁵.

9. In data 15 luglio 2014, l'Autorità inviava alle competenti autorità irlandesi (*Department of Enterprise, Trade and Innovation Competition and Consumer Policy Section* e *National Consumer Agency*) la comunicazione

¹² Doc. n. 63. La medesima comunicazione ha raggiunto, in pari data, la Federconsumatori Sardegna, in qualità di parte del presente procedimento.

¹³ Doc. n. 70.

¹⁴ Doc. n. 66.

¹⁵ Doc. n. 77.

prevista ai sensi dell'art. 5 del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70¹⁶.

10. Il 25 luglio 2014, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione, richiedendo al contempo di essere sentita in audizione¹⁷.

11. L'Autorità ha valutato e rigettato gli impegni nell'adunanza del 17 settembre 2014, comunicando la relativa decisione al professionista in data 19 settembre 2014¹⁸.

12. In data 29 ottobre 2014 è stata comunicato a Ryanair il termine di chiusura della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

13. In data 30 ottobre 2014, a seguito di istanza pervenuta in data 13 ottobre 2014, Ryanair accedeva una seconda volta agli atti del fascicolo¹⁹ e successivamente, in data 13 novembre 2014, il professionista è stato sentito, su sua richiesta, in audizione²⁰.

14. In data 14 novembre 2014, il professionista presentava una memoria conclusiva ed un'ulteriore comunicazione informativa²¹.

15. Il 18 novembre 2014 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, successivamente pervenuto in data 18 dicembre 2014²².

2) *Le evidenze acquisite*

2.1) Premessa: organizzazione e modalità di funzionamento dei servizi di assistenza ai consumatori italiani e, in particolare, del call center

16. Sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio²³ e dei riscontri forniti dal professionista²⁴ è emerso che il servizio di assistenza ai clienti tramite *call center* è raggiungibile tramite tre numerazione a sovrapprezzo: (i) la linea di assistenza ordinaria (895.895.8989), contattabile per fornire

¹⁶ Recante "Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società di informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico"; v. doc. n. 76.

¹⁷ Doc. n. 78.

¹⁸ Doc. n. 85.

¹⁹ Docc. nn. 88 e 92.

²⁰ Doc. n. 95.

²¹ Docc. nn. 93 e 94. Ulteriori comunicazioni integrative sono state effettuate dal professionista successivamente alla chiusura della fase istruttoria, in data 25 novembre e 4 dicembre 2014.

²² Docc. nn. 97 e 101.

²³ In particolare, docc. nn. 61 e 64.

²⁴ Cfr. le informazioni fornite con la memoria di risposta del 18 luglio 2014, doc. n. 77 ("Risposta").

assistenza in merito alle questione di ordine generale e nella fase relativa alle prenotazioni²⁵; (ii) la linea di assistenza prioritaria (895.969.7900), introdotta per fornire assistenza urgente durante la fase di prenotazione *online*²⁶; (iii) la linea dedicata all'assistenza speciale (895.895.0807) introdotto per fornire assistenza per questioni relative al trasporto di passeggeri disabili o con mobilità ridotta²⁷.

17. Oltre ad essere soggetti ad orari di apertura²⁸, le numerazioni utilizzate da Ryanair per offrire l'assistenza ai passeggeri sono esclusivamente di tipo non geografico, a sovrapprezzo e con addebito al chiamante (in particolare, con prefisso 895 a sei cifre²⁹), con la duplice conseguenza di: (i) sottostare ad un limite tariffario oltre il quale il gestore telefonico non può continuare ad addebitare i costi all'utente (fino a €12,50 IVA esclusa) ed interrompe la chiamata³⁰ e (ii) richiedere al consumatore che voglia contattare la numerazione da rete fissa il preventivo sblocco dell'utenza all'operatore telefonico di accesso³¹.

18. A partire dal 2010, il professionista ha stipulato accordi commerciali con una società terza alla quale ha affidato[*omissis*]³² la funzione di rispondere alle chiamate dei consumatori italiani relativi alle prenotazioni dei voli e ai

²⁵ La tariffa indicata è pari a 0,12€ di scatto alla risposta e 0,98€ al minuto di conversazione da rete fissa. In caso di chiamate da rete mobile, il sito si limita a riportare che "*potrebbe essere più costoso*" (doc. n. 64; da verifiche d'ufficio, in caso di chiamate da rete mobile Vodafone, la tariffa applicata è di 0,12€ di scatto alla risposta e di 1,83€ per minuto di conversazione (doc. n. 64).

²⁶ La tariffa indicata è pari a 1,22€ al minuto di conversazione da rete fissa. In caso di chiamate da rete mobile, il sito si limita a riportare che "*potrebbe essere più costoso*" (doc. n. 64).

²⁷ La tariffa indicata è pari a 0,68€ al minuto di conversazione da rete fissa. In caso di chiamate da rete mobile, il sito si limita a riportare che "*potrebbe essere più costoso*" (doc. n. 64; da verifiche d'ufficio è emerso che in caso di chiamate da rete mobile Vodafone, la tariffa applicata è pari a 0,16€ di scatto alla risposta e di 0,95€ per minuto di conversazione).

²⁸ In particolare, da lunedì a venerdì 9:00-18:00 (linea ordinaria e assistenza speciale); 8:00-19:00 (linea prioritaria); sabato 10:00-17:00 (linea ordinaria e assistenza speciale); 10:00-18:00 (linea prioritaria); domenica 11:00-17:00 (linea ordinaria e assistenza speciale); 10:00-17:00 (linea prioritaria) (doc. n. 64).

²⁹ In base agli art. 20 e 24 della delibera AgCom n. 52/12/CIR (all.to A), recante Piano di numerazione del settore delle telecomunicazioni, l'utilizzo delle numerazioni a codice 895 è associato all'offerta di servizi a sovrapprezzo e, in particolare, per i "*servizi di assistenza e consulenza tecnico-professionale*", prevedendo disposizioni specifiche con riferimento, tra l'altro, alle soglie di prezzo massimo applicabili.

³⁰ Cfr. art. 15, co. 6, D.M. n. 145 del 2 marzo 2006 ("*Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo*"): "*L'importo massimo che può essere addebitato per ogni comunicazione, secondo le modalità del comma 2, è fissato in 12,50 euro, IVA esclusa. Per servizi il cui addebito superi tale importo massimo sono previste modalità di fatturazione direttamente a cura del centro servizi. Tali importi non possono essere fatturati dal fornitore di servizi di comunicazione elettronica.*"

³¹ Tale operazione non è immediata, richiedendo ad esempio, nel caso di linea Telecom Italia, l'invio di un fax all'operatore telefonico e l'attesa della lavorazione, che impiega in generale un paio di giorni (citare segnalazioni su sblocco). A tal fine, Ryanair fornisce istruzioni su come richiedere lo sblocco della linea (doc. 64; <http://www.ryanair.com/doc/faqs/blocked.pdf>). Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

³² Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

diversi tipi di assistenza³³. Inoltre, la fornitura di numerazioni a valore aggiunto è oggetto di un distinto contratto con una società telefonica con sede in Germania, avente ad oggetto la raccolta, lo smistamento e la terminazione del traffico derivante dalle numerazioni a sovrapprezzo³⁴.

19. [omissis].

20. Sulla base dei dati forniti dal professionista, nel biennio 2012-2013, le numerazioni italiane del *call center* di Ryanair hanno ricevuto circa [omissis] chiamate all'anno³⁵, generando ricavi per il professionista pari a [omissis] (2012) e [omissis] (2013)³⁶.

Tabella n. 1

Call center (€)	Ricavi	Costi	Utile
2012	[omissis]	[omissis]	[omissis]
2013	[omissis]	[omissis]	[omissis]

21. Le tabelle seguenti offrono, per ciascuna tipologia di assistenza, una sintesi dei dati rilevanti con riguardo ai livelli di servizio offerti al consumatore e ai tempi medi di attesa/conversazione.

Tabella n. 2³⁷

Assistenza prioritaria	2012	2013	2014 (gen-mag)
Totale chiamate ricevute	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Totale chiamate risposte	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Livello di servizio ^(a)	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Tempo medio di attesa (sec.) ^(b)	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Tempo medio di conversazione (sec.) ^(b)	[omissis]	[omissis]	[omissis]

³³ [omissis]

³⁴ Si tratta delle società NEXT ID GmbH con sede in Germania (cfr. all. 5 alla Risposta).

³⁵ Nello specifico: [omissis] chiamate nel 2012 e [omissis] nel 2013 (all.to 6 alla Risposta). Al netto dei costi dichiarati (ma non specificati) dal Professionista, il margine di utile derivante dalla prestazione dei servizi di assistenza tramite call center è stato pari a [omissis] (2012) [omissis] (2013) (all.to 7 alla Risposta).

³⁶ Cfr. all.ti 6-7 alla Risposta. Il dato include i costi e i ricavi derivanti dall'operatività di tutte le linee di assistenza (ordinaria, speciale e prioritaria).

³⁷ Fonte: Risposta, all.ti 6-7. Nelle tabelle, il dato *sub* (a) indica le chiamate risposte/ricevute, mentre l'intervallo *sub* (b) comprende il valore minimo e massimo tra quelli indicati dal professionista relativi ai mesi di marzo, giugno e settembre di ciascun anno (Risposta, p. 7).

Assistenza ordinaria	2012	2013	2014 (gen-mag)
Totale chiamate ricevute	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Totale chiamate risposte	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Livello di servizio ^(a)	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Tempo medio di attesa (sec.) ^(b)	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Tempo medio di conversazione (sec.) ^(b)	[omissis]	[omissis]	[omissis]

Assistenza speciale	2012	2013	2014 (gen-mag)
Totale chiamate ricevute	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Totale chiamate risposte	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Livello di servizio ^(a)	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Tempo medio di attesa (sec.) ^(b)	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Tempo medio di conversazione (sec.) ^(b)	[omissis]	[omissis]	[omissis]

22. A partire dal settembre 2013, mediante integrazione degli accordi in essere con il fornitore, Ryanair ha introdotto un servizio di *chat online* – dapprima in via sperimentale e, a partire dal novembre 2013, su base stabile³⁸ – che consente all’utente del sito di contattare ove disponibili gli operatori del servizio di assistenza mediante una finestra *pop-up* che appare automaticamente in alcune sezioni del sito³⁹, dopo un determinato tempo di permanenza sulla medesima pagina⁴⁰.

23. Le altre modalità a disposizione dei passeggeri per contattare Ryanair in relazione a richieste informative generali o a specifiche richieste di assistenza sono⁴¹:

- *il modulo di contatto via internet* (c.d. “*web-form*”), disponibile e

³⁸ Risposta, p. 3 e all.to 4 alla Risposta [omissis] Il servizio è disponibile da lunedì a venerdì (9:00-18:00), mentre è chiuso il sabato e la domenica (cfr. doc. n. 82, all. 1, nonché i dati forniti sub all.ti 2-3 alla Risposta).

³⁹ All’apertura del procedimento istruttorio, il servizio era disponibile nelle seguenti sezioni: - nella schermata relativa al pagamento, al termine del procedimento di prenotazione *online*; - nella sezione “Gestisci prenotazione”, nell’ambito del procedimento di *check-in online*; - nella pagina dedicata ai passeggeri a mobilità ridotta. Nel corso del procedimento, il professionista ha reso disponibile dei *link* stabili nell’ambito della sezione “Contatti”, tramite i quali il passeggero può direttamente attivare la *chat* e, qualora vi siano agenti disponibili, contattare l’operatore *online* (Risposta, p. 3 e, *infra*, sez. 4).

⁴⁰ Nello specifico, il sistema identifica i clienti in base alla durata della loro permanenza sulla pagina. Per esempio, quando un utente rimane sulla pagina di pagamento per più di 30 secondi, viene rilevato dal sistema e, se un agente è disponibile, la finestra di chat appare sulla pagina di pagamento dell’utente. Per quanto concerne le pagine dedicate ai PMR, il tempo di attesa è di soli 10 secondi (Risposta, p. 4).

⁴¹ Risposta, pp. 2-6.

compilabile *online*⁴² è stato introdotto nell'ambito del procedimento istruttorio PS892 e consente all'utente di selezionare da un menu a tendina talune voci predefinite di reclamo. Qualora l'utente selezioni dal menu a tendina la voce "*Reclami*", potrà inserire un testo di massimo 1.000 caratteri con cui descrivere l'oggetto del reclamo. Dopo aver inoltrato il reclamo, il passeggero riceverà una conferma di spedizione e "*generalmente dopo 24 ore, uno degli agenti fornirà via e-mail una risposta sostanziale al quesito posto*"⁴³;

- le biglietterie e i *desk* presenti presso gli aeroporti serviti da Ryanair, che forniscono l'assistenza aeroportuale.

2.2) Assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta ("PMR")

24. Conformemente al Regolamento UE n. 1107/2006, i passeggeri a mobilità ridotta usufruiscono dei servizi di trasporto aereo senza costi addizionali e, a tal fine, gli operatori sono tenuti a predisporre di forme di assistenza che garantiscono la mobilità da un determinato punto di arrivo all'aeromobile e viceversa⁴⁴. Al riguardo, le condizioni generali di trasporto (nel seguito, "CGT") prevedono che ai passeggeri disabili o con ridotta mobilità (nel seguito, "PMR") "*non verrà rifiutato il trasporto a causa di tali disabilità*" e che il relativo trasporto "*è soggetto a specifica preventiva programmazione*", rinviando al *Regolamento Ryanair su Argomenti Specifici* per ulteriori dettagli. Quest'ultimo specifica che i PMR devono viaggiare con dei posti assegnati a bordo e che in caso sia necessario prenotare il servizio di assistenza speciale in aeroporto, i PMR "*possono prenotare questo servizio sul sito web di Ryanair fino a 48 ore prima del volo*"⁴⁵.

25. Al riguardo, la documentazione acquisita agli atti evidenzia che, successivamente alla prenotazione del volo per il quale il passeggero a

⁴² Disponibile alla pagina web: <http://frd.ie/help/?language=it>, vi si accede selezionando "*modulo per contattare Ryanair*" alla pagina dedicata a "*Come contattare l'assistenza clienti*" (doc. n. 64, all. 1).

⁴³ Risposta, p. 2.

⁴⁴ Regolamento (CE) n. 1107/2006 del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo: "*Per offrire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta la possibilità di viaggiare in aereo a condizioni simili a quelle degli altri cittadini, è necessario fornire assistenza, con l'impiego del personale e delle attrezzature necessarie, negli aeroporti e a bordo degli aeromobili in modo da soddisfare le loro esigenze specifiche. Per favorire l'inclusione sociale, l'assistenza in questione dovrebbe essere fornita alle persone interessate senza costi addizionali*" (considerando 4). Al riguardo, tra gli elementi che compongono la tariffa, le compagnie aeree hanno introdotto un apposito contributo, non rimborsabile, denominato "MJ", quale corrispettivo per l'assistenza ai passeggeri a mobilità ridotta (cfr. ENAC, *Carta dei diritti del passeggero*, 2009, p. 52).

⁴⁵ Doc. n. 61, all.ti 1 e 2. Oltre tale periodo, "*i passeggeri devono contattare il servizio di assistenza speciale Ryanair*" (*ibid.*).

mobilità ridotta abbia richiesto una forma di assistenza speciale (ad es. sedia a rotelle), il passeggero è costretto a rivolgersi alla linea telefonica a sovrapprezzo al fine di ottenere un posto a bordo idoneo alle esigenze del passeggero, comunicare dettagli integrativi dell'assistenza richiesta, nonché effettuare il check-in e stampare la carta di imbarco.

26. Nello specifico, dopo aver comunicato che ogni PMR avrà *“un posto idoneo a bordo gratuitamente insieme ad un compagno di viaggio”*, il vettore *“consigli[a] di contattare la... linea di assistenza speciale per organizzare questo”* (doc. n. 65; v. immagine seguente).

Gentile Cliente,

I clienti che hanno una limitata mobilità in cabina o che utilizzano ossigeno terapeutico, un Amsafe, Crelling cablaggio o una sedia Meru gli saranno assegnati (chiamando o per e-mail il team assistenza Speciale) un posto idoneo a bordo gratuitamente insieme ad un compagno di viaggio. Questi clienti saranno imbarcati dopo che l'imbarco generale è completato.

Vi consigliamo di contattare la nostra linea di assistenza speciale per organizzare questo.

27. Ancora, nella *e-mail* comunicata al passeggero successivamente alla prenotazione, il professionista, *“al fine di garantire un viaggio senza problemi”* chiedeva al passeggero *“di contattare il nostro team di assistenza speciale prima del viaggio”*, rinviando il medesimo alla sezione *“Contatti”* del sito ove è riportato il numero della linea a sovrapprezzo dedicata all'assistenza speciale⁴⁶.

28.

Da: Info@care.ryanair.com
Inviato il: 22-mar-2014 10:12
A: [REDACTED]
Cc:
Oggetto: RYANAIR: Attrezzatura Mobilità - Richiesta Informazioni

Gentile passeggero,

Notiamo dal codice di prenotazione EDCM7V che uno o più passeggero/I della sua prenotazione ha prenotato l'assistenza a viaggiare con una sedia a rotelle / scooter elettrico.

Al fine di garantire un viaggio senza problemi vi chiediamo di contattare il nostro team di assistenza speciale prima del viaggio e di avvisare la marca, il modello, il peso e le dimensioni (tra cui l'altezza più bassa quando piegato) della sedia a rotelle elettrica / scooter. Clicca qui sotto per il recapito del nostro team assistenza speciale.] *

<http://www.ryanair.com/it/domande/come-contattare-assistenza-clienti>

⁴⁶ Docc. nn. 50-51, 53, 56 e 65.

29. In particolare, nella sezione “*Contatti*” del sito (alla quale i messaggi *e-mail* ricevuti dai passeggeri in questione rinviano) risultava l’indicazione della tariffa minutaria prevista, pari a €0,63 al minuto, mentre nulla era esplicitato in relazione al fatto che tale tariffa fosse applicata unicamente alle chiamate da rete fissa; che tuttavia la numerazione fosse bloccata di *default* da rete fissa; che il passeggero avrebbe potuto richiederne preventivamente lo sblocco al proprio gestore telefonico, e che, nel caso di chiamate da rete mobile, la tariffa sarebbe stata sostanzialmente più elevata⁴⁷.

30. In un caso oggetto di segnalazione risulta che, a fronte dell’impossibilità di raggiungere la linea di assistenza speciale da rete fissa (in quanto bloccata), un passeggero ha tentato di utilizzare metodi alternativi per contattare il professionista (quali il *webform* o l’*e-mail*), ripetendo giornalmente i tentativi di contatto e sostenendo lunghe attese al telefono, dovendo attendere più di 4 giorni prima di ottenere ciò che avrebbe dovuto essere attribuito automaticamente con la prenotazione e senza alcun onere aggiuntivo, ossia la carta di imbarco per il volo prenotato⁴⁸.

31. I modelli di *e-mail* prodotti dal professionista confermano che il vettore richiedeva al passeggero che avesse prenotato *online* una forma di assistenza speciale (nello specifico, la sedia a rotelle elettrica) di contattare il servizio clienti (v. immagine seguente)⁴⁹ e che, nelle *e-mail* inviate a titolo informativo ai PMR successivamente alla prenotazione, l’unica modalità indicata al fine di contattare il servizio clienti fossero “*i numeri di telefono dell’assistenza speciale*”⁵⁰.

Ryanair Mobility Equipment - Information Request

Gentile passeggero,

Notiamo dal codice di prenotazione <PNR> che uno o più passeggero/i della sua prenotazione ha prenotato l’assistenza a viaggiare con una sedia a rotelle / scooter elettrico.

Al fine di garantire un viaggio senza problemi vi chiediamo di contattare il nostro team di assistenza speciale prima del viaggio e di avvisare la marca, il modello, il peso e le dimensioni (tra cui l’altezza più bassa quando piegato) della sedia a rotelle elettrica / scooter. Clicca qui sotto per il recapito del nostro team assistenza speciale.

<http://www.ryanair.com/it/domande/come-contattare-lassistenza-clienti>

⁴⁷ Cfr. docc. nn. 51 e 61. Il costo da rete mobile era pari a 0,16 + 0,95/0,98

⁴⁸ Cfr. docc. nn. 56 e 65.

⁴⁹ All.to 8.c) della Risposta.

⁵⁰ All.to 8.d)-e) della Risposta. Soltanto a partire dall’8 aprile 2014, il vettore ha introdotto stabilmente, in alternativa al numero di telefono, un indirizzo *e-mail* al quale rivolgersi (all.to 8.j) della Risposta) e, partire dal 15 maggio 2014, ha aggiunto un collegamento al servizio *chat* al fine di comunicare con il servizio clienti (all.to 8.h della Risposta).

32. Inoltre, nel caso in cui il sistema avesse assegnato in automatico al PMR un posto vicino alle uscite di emergenza (che per motivi di sicurezza non può essere assegnato a tale categoria di passeggeri), oppure qualora non avesse alcun posto assegnato, il vettore contattava il PMR tramite *e-mail* con cui invitava il medesimo a “*chiamare l’Assistenza speciale Ryanair*”, indicando a tal fine i relativi “*numeri di telefono*” (v. immagine seguente)⁵¹.

MS MALGORZATA KOLODZIEJ:

WCHR - Assistenza necessaria all'imbarco

Le è stato assegnato un posto presso le uscite di emergenza 01B che non è adatto per ai clienti che utilizzano i servizi di assistenza speciale per l'aeroporto, si prega di chiamare [l'Assistenza speciale Ryanair](#)

33. Infine, dalle evidenze agli atti risulta che il passeggero è stato invitato a contattare il servizio clienti anche al fine di procedere al *check-in online* e stampare la carta di imbarco⁵². Nello specifico, dopo aver effettuato la prenotazione e acquistato il biglietto, il passeggero non riusciva ad accedere al servizio di *check-in online*, che risultava indisponibile, invitando il passeggero a contattare il servizio clienti al fine di procedere.

34. Nei suoi riscontri, il professionista ha confermato che in coincidenza con l'introduzione del nuovo sistema di assegnazione dei posti, avvenuta nel febbraio 2014⁵³, “*Ryanair ha riscontrato alcuni problemi informatici*”, circostanza che ha condotto a “*sospendere il sistema di check-in online per i PMR, invitando i suddetti passeggeri a contattare il call center per poter effettuare il check-in*”. Tale problema, secondo il professionista, si sarebbe “*verific[ato] esclusivamente durante i mesi di Febbraio-Maggio 2014*”⁵⁴, riguardando oltre 500 passeggeri⁵⁵.

2.3) Scelta di un volo sostitutivo in caso di modifiche/cancellazione del volo da parte del vettore

⁵¹ Estratto del modello di *e-mail* in uso a partire dal 28 gennaio 2014 (all.to 8.f)-g) della Risposta): “*Le è stato assegnato un posto presso le uscite di emergenza 01B che non è adatto per ai clienti che utilizzano i servizi di assistenza speciale per l'aeroporto, si prega di chiamare l'Assistenza speciale*”, oppure “*Nessun posto assegnato. E' necessario assegnare un posto idoneo in cabina, si prega di chiamare l'assistenza speciale Ryanair*”.

⁵² Da presentare obbligatoriamente all'imbarco, se non si vuole incorrere nel pagamento della penale di €70 prevista per il *check-in* in aeroporto (cfr. artt. 6.1 e 6.3 delle CGT; all.to 1 al doc. n. 61).

⁵³ Introdotta nel febbraio 2014, il nuovo sistema di assegnazione prevede che ogni passeggero viaggi con un posto assegnato a bordo del velivolo.

⁵⁴ Risposta, pp. 8-9 (enfasi aggiunta).

⁵⁵ Nella Memoria, il professionista dà atto di aver rimborsato i costi di chiamata dei passeggeri PMR che “*a causa del problema tecnico sopra descritto, abbiano contattato il call center nel periodo tra febbraio e maggio 2014 nel periodo indicato hanno dovuto contattare la linea di assistenza*”, allegando una lista con oltre 500 ordini di pagamento (cfr. all.2).

35. Ai sensi delle CGT, il vettore si riserva la possibilità di apportare modifiche al piano di volo, impegnandosi ad informare il passeggero delle eventuali variazioni. In particolare, in caso di cancellazioni e ritardi – salvo l’applicabilità delle ulteriori forme di assistenza previste dal Regolamento UE n. 261/2004 –, il professionista si impegna a trasportare il passeggero secondo il medesimo itinerario, offrendo un volo alternativo di suo gradimento, compatibilmente con la disponibilità dei posti⁵⁶.

36. Nelle *e-mail* con cui il professionista comunica la variazione della tratta o degli orari del volo, il passeggero è informato che: (i) può accettare il nuovo volo proposto in sostituzione dal vettore, azionando un *link* presente nella *e-mail* con ordine di conferma, oppure (ii) richiedere il rimborso del biglietto, nei casi in cui l’entità del ritardo consenta tale opzione, compilando un modulo *online*⁵⁷. Qualora invece il passeggero, non potendo imbarcarsi sui nuovi voli, volesse scegliere un volo diverso da quello proposto, sul quale c’è disponibilità di posti, la *e-mail* indirizza il passeggero a contattare il servizio clienti alle numerazioni a sovrapprezzo, imponendogli oltre al disagio dello spostamento del volo, un’ulteriore disagio economico⁵⁸.

37. I riscontri forniti dal professionista confermano tale modalità procedurale. In particolare, in caso di modifiche al piano di volo disposte dal vettore, i passeggeri “*possono decidere autonomamente se accettare il cambio o richiedere un rimborso, ove applicabile*” e che, “**in ogni caso, se non soddisfatti del nuovo orario/data proposto, i passeggeri dovranno chiamare per verificare la disponibilità del volo scelto**”⁵⁹.

38. In un caso, oggetto di segnalazione, il passeggero aveva rilevato la presenza di posti liberi su un volo più vicino rispetto a quello proposto in sostituzione e ha dovuto contattare il *call center* al fine di chiedere di essere riassegnato su quest’ultimo, così sostenendo i costi della chiamata a sovrapprezzo senza peraltro riuscire a parlare con un operatore⁶⁰. Quindi, il passeggero ha tentato di contattare il servizio clienti tramite *webform*, chiedendo di essere assegnato al volo alternativo e ricevendo, in risposta,

⁵⁶ Cfr. artt. 9.1-9.3 delle CGT.

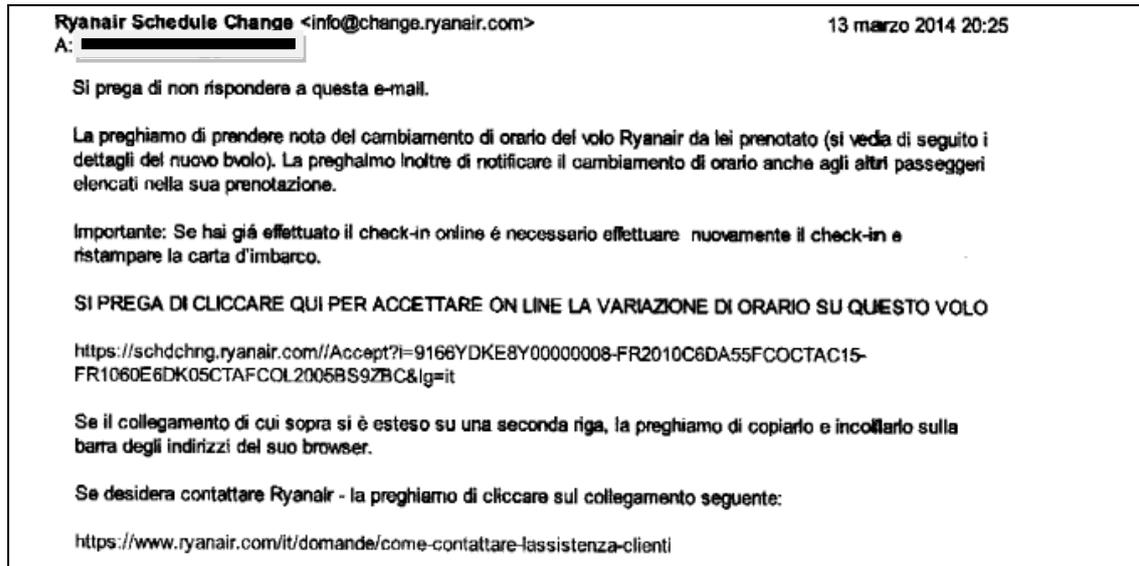
⁵⁷ Cfr. docc. nn. 48-49 e 69.

⁵⁸ *Id.*

⁵⁹ Risposta, p. 14, enfasi aggiunta. Analogamente, i modelli di *e-mail* con cui il vettore comunica le variazioni degli orari, invitano il passeggero a contattare l’assistenza clienti nel caso in cui non voglia accettare il volo alternativo proposto (v. all.to 8.a) e 9 alla Risposta).

⁶⁰ Docc. nn. 48-49.

l'invito a leggersi le condizioni contrattuali e a chiamare il *call center*⁶¹.



39. Le segnalazioni evidenziano inoltre che la necessità di contattare il *call center* per scegliere un nuovo volo ha procurato un significativo esborso per il consumatore, idoneo ad incidere sulla stessa convenienza di acquistare con largo anticipo un biglietto⁶² e, in alcuni casi, lo ha perfino indotto a rinunciare a proseguire i tentativi di contatto e ad acquistare un nuovo biglietto⁶³.

2.4) Esercizio della facoltà di modifica del volo prenotato (data, tratta e nominativo)

40. A fronte di biglietti non rimborsabili⁶⁴, il professionista attribuisce ai passeggeri la generale la facoltà di modificare data, nominativo e/o tratta del volo, in base alla disponibilità dei posti, “*fino a 4 ore prima dell’orario di partenza previsto per il volo sia online (a meno che il check-in online non sia già stato effettuato) sia tramite un centro prenotazioni Ryanair*”

⁶¹ Cfr. e-mail in data 16 marzo 2014, *sub doc.* n. 49; negli stessi termini, e-mail del 24 marzo 2014, *sub doc.* n. 69.

⁶² Pari, ad esempio, a €15 (nel caso del consumatore di cui alla segnalazione *sub doc.* n. 22) o a €20 (nel caso del consumatore di cui alla segnalazione *sub doc.* n. 52), oggetto di rimborso da parte del vettore nel corso del procedimento (Memoria, p. 19).

⁶³ Nel caso del consumatore di cui alla segnalazione *sub doc.* n. 22.

⁶⁴ Cfr. art. 10.1 delle CGT (“*Non rimborsabilità*”), in base al quale, salvi i casi relativi alle tasse aeroportuali e dipendenti da cause di forza maggiore, “*tutte le somme da voi pagate per i nostri voli (...) sono non rimborsabili*”.

(soggetto a orari di apertura)”⁶⁵. Analogamente, nella sezione “Contatti”, il professionista ricorda al passeggero che **“qualsiasi cambiamento relativo al proprio volo (ma solo prima di effettuare il check-in online) può essere eseguito online visitando la sezione ‘La mia prenotazione’”**⁶⁶. A seconda del tipo di modifica richiesta dal passeggero, Ryanair applica specifici supplementi, indicate nelle CGT, che variano da 30 a oltre 90 euro in base al tipo di modifica (data, tratta o nominativo), al periodo (bassa o alta stagione) e al canale (*web* o *call-center*) tramite il quale si effettua la variazione⁶⁷.

41. Dalle informazioni presenti nelle stesse condizioni generali di contratto e nella sezione dedicata alle *Domande Frequenti*, emerge tuttavia che la possibilità di apportare modifiche alla prenotazione mediante il canale *online* e senza costi aggiuntivi (rispetto alle citate penali previste dalle CGT) trova ulteriori e sostanziali limitazioni, dovendo il passeggero rivolgersi al *call center* a pagamento, non solo qualora abbia già effettuato il *check-in online*, ma anche in tutte quelle circostanze in cui la piattaforma *web* non consente di effettuare il cambiamento richiesto. Si tratta, in particolare, dei casi in cui in cui il passeggero intenda: *a)* modificare un volo nazionale in un volo internazionale; *b)* modificare i dati relativi a solo alcune delle persone incluse nella prenotazione, ovvero *c)* effettuare qualsiasi tipo di modifica, usufruendo di una tariffa scontata (c.d. “sconto spagnolo”)⁶⁸. In presenza di tali situazioni, dunque, il passeggero che voglia procedere alla modifica deve necessariamente contattare telefonicamente il centro prenotazioni alle numerazioni a sovrapprezzo indicate, non sussistendo canali alternativi tramite i quali esercitare i menzionati diritti contrattuali senza oneri.

42. Al riguardo, i riscontri forniti dal professionista confermano l'impossibilità di effettuare talune modifiche autonomamente mediante la piattaforma *online*. Infatti, il professionista afferma che esistono talune circostanze nelle quali **“i cambi di volo non possono essere effettuati”**, ossia quando: - “*i passeggeri non possono accettare il cambio di volo che gli viene proposto*”; - “*i passeggeri richiedano un cambio da un volo nazionale ad un volo internazionale*” – “*in relazione ai c.d. ‘sconti spagnoli’ per residenti e famiglie numerose*”⁶⁹. In tali casi, il vettore “*informa il cliente riguardo l'impossibilità di effettuare tali richieste tramite una finestra ‘pop-up’ che*

⁶⁵ Cfr. Regolamento Ryanair su Argomenti Specifici, *sub* all.to 2 al doc. n. 61 (enfasi aggiunta). Nel caso il passeggero abbia effettuato il *check-in* online è necessario rivolgersi al servizio clienti per sbloccare il *check-in* e, dopo aver corrisposto una penale pari a 15 euro, procedere alla modifica.

⁶⁶ Cfr. doc. 64, all.to 1, che riporta il citato estratto dalle *FAQ* del vettore.

⁶⁷ Cfr. Regolamento Ryanair su Argomenti Specifici, *sub* all.to 2 al doc. n. 61 (enfasi aggiunta)

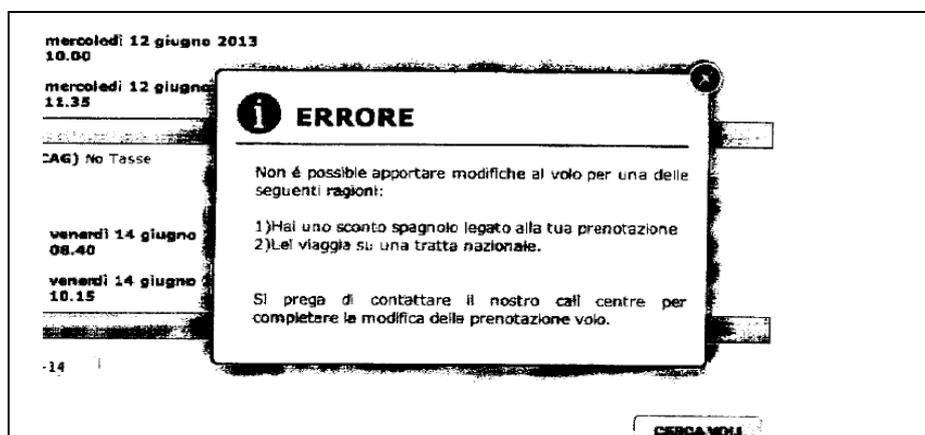
⁶⁸ Cfr. Regolamento Ryanair su Argomenti Specifici, *sub* all.to 2 al doc. n. 61.

⁶⁹ Risposta, pp. 7-8.

appare sul sito internet nel momento in cui il passeggero presenta la sua richiesta di cambio"; quindi, a seguito del contatto da parte del passeggero, "in via eccezionale ed unicamente sulla base della sua buona volontà", "il call center emetterà un credito di viaggio equivalente alla spesa sopportata, come rimborso per il biglietto originale che non può essere cambiato"⁷⁰.

43. Al riguardo, i casi oggetto di segnalazione danno atto della condotta del professionista che, nei casi in cui il passeggero rappresentava l'impossibilità di utilizzare la piattaforma *internet*, che non consentiva di effettuare il cambio della prenotazione, pur in teoria ammesso secondo quanto rappresentato dalle CGT, lo stesso indirizzava i passeggeri a rivolgersi al numero a pagamento al fine di effettuare la modifica richiesta.

44. In un caso, il passeggero ha tentato di modificare *online* una tratta di un volo nazionale, ma in luogo di consentire il cambio, il sito internet indicava al passeggero che, poiché "Lei viaggia su una tratta nazionale", "per eseguire questa operazione [deve] contattare il Centro prenotazioni locale (negli orari di apertura)"⁷¹. A seguito di ciò, il passeggero spendeva circa 40 euro in telefonate (importo superiore alla tariffa del biglietto che si voleva cambiare) al *call center*, senza tuttavia riuscire ad ottenere il cambio richiesto⁷².



45. In un altro caso, sempre relativo ad una tratta nazionale, a fronte del messaggio di errore che informava il passeggero dell'impossibilità di modificare la prenotazione *online*, quest'ultimo – dopo aver tentato invano di

⁷⁰ *Ibid.*

⁷¹ Cfr. doc. nn. 32, 34 (enfasi aggiunta). Analoga indicazione appare nel riquadro successivo, estratto dal doc. n. 34. Cfr. anche doc. n. 30, in cui il sito, non consentendo al passeggero di modificare la data di una tratta nazionale, lo invitava a contattare il servizio clienti (negli stessi termini, in caso di modifica della data/ora di un volo resa possibile unicamente tramite *call center*, v. doc. nn. 39, 43 e 58).

⁷² Cfr. doc. n. 34; il professionista nel corso del procedimento ha proceduto a rimborsare l'importo di 40 euro al passeggero (Memoria, p. 36).

parlare con gli operatori – si metteva in contatto con il servizio clienti tramite *webform*, nel quale esprimeva le difficoltà di contatto e al quale il professionista rispondeva dopo oltre 48 ore, indicando di “*chiamare un operatore al seguente numero per chiedere la modifica del volo*” (v. immagine seguente)⁷³.

Gentile Cliente.

Grazie per aver contattato Ryanair

In relazione alla sua segnalazione, la consigliamo cortesemente di chiamare un operatore al seguente numero per chiedere la modifica del volo, pagando così solo l'eventuale differenza in prezzo se c'è (è valido solo se chiama in 24 hrs dalla prenotazione):

800 197 8429 - Per informazioni clicca qui - In Italiano - 0,12€ per chiamata + 0,98€ al minuto
Telefonare con un operatore mobile o altri network potrebbe essere più costoso.
Gli orari per chiamare un operatore sono i seguenti: Lun - Ven: 9:00 - 18:00 CET, Sab: 10:00 - 17:00 CET e 11:00 - 17:00 CET la domenica.

46. Analogamente, nel caso di un passeggero che, rivoltosi al servizio di *chat online*, chiedeva se fosse possibile apportare tramite il sito modifiche ad un volo nazionale, l'operatore del servizio clienti comunicava che “*tutti i voli nazionali si modificano tramite telefono*”⁷⁴.

Modifiche entro 24 ore dalla prenotazione

47. A partire dall'ottobre 2013, il vettore ha concesso ai propri passeggeri la possibilità di correggere “*errori minori di prenotazione*” entro “*24 ore di grazia*” che decorrono “*dal momento della prenotazione originaria*”, senza incorrere in oneri supplementari (c.d. periodo di grazia). Tali errori includono “*ortografia dei nomi, tratte non corrette/date*” e, a tal fine, il vettore “*prega di contattare il centro prenotazioni*”⁷⁵. Si tratta, come dichiarato dal professionista, di una facoltà introdotta “*su base volontaria*”, per consentire al passeggero di modificare, “*senza costi aggiuntivi*” errori di “*entità minima*”; per usufruire di tale facoltà, i passeggeri “*possono chiamare il call center ed avvisare l'operatore che hanno compiuto un errore minore durante la prenotazione*”. Per ciò che riguarda la nozione di “*errore minore*” (e, quindi, l'ambito di applicazione di tale procedura) il

⁷³ Estratto della *e-mail* del 12 e 14 luglio 2014 del servizio di assistenza Ryanair *sub* docc. nn. 80-81. Analogamente, nel caso di cui al doc. n. 54, dopo aver chiamato invano i numeri a pagamento del servizio clienti, il passeggero inviava tre reclami *online* (due il 18 aprile e uno il 21 aprile) con cui rappresentava le difficoltà di contatto e l'esigenza di modificare la prenotazione, richiedendo a tal fine di essere contattato, senza ricevere alcuna risposta.

⁷⁴ V. doc. n. 82, all. 2, conversazione via chat in data 13 agosto 2014 (enfasi aggiunta; la domanda posta all'operatore del servizio clienti era se “*voglio modificare un [volo] nazionale con nazionale... ad esempio, invece di partire da verona, parto da treviso, posso farlo online o al telefono?*”).

⁷⁵ Cfr. all.to 4 al doc. n. 61.

Professionista conferma di non rendere tale informazione disponibile al passeggero, ma si limita a “forni[re] una tabella a tutti i suoi agenti **per uso esclusivamente interno che chiarifica quali errori possono essere considerati tali**”⁷⁶.

48. Anche con riferimento alla facoltà di modifica della prenotazione entro 24 ore, gli elementi acquisiti in atti evidenziano che la possibilità di correggere “errori minori di prenotazione” concessa dal vettore entro le 24 ore dall’acquisto e senza oneri supplementari è unicamente disponibile previa chiamata al *call center* a pagamento⁷⁷.

49. Ad esempio, in un caso, a seguito dell’impossibilità di modificare autonomamente un errore di digitazione del cognome tramite il sito, il passeggero ha dovuto chiamare il numero a pagamento, riuscendo ad apportare la modifica dopo ben 7 tentativi di contatto e oltre 40 euro di spesa⁷⁸.

50. In altri casi oggetto di segnalazione, a seguito degli infruttuosi tentativi di chiamata, il passeggero ha tentato di contattare l’operatore tramite canali alternativi per avvalersi della facoltà di cambiare gratuitamente entro 24 ore, tanto il servizio di *chat*, quanto la risposta al *webform* lo hanno invitato a contattare il servizio clienti al numero a sovrapprezzo⁷⁹. Nella specie, a seguito della richiesta di cambio da parte del passeggero, l’operatore del servizio via *chat* – dopo aver riconosciuto che “il sito internet è pieno di malfunzionamenti” – si dichiarava impossibilitato ad effettuare il cambio richiesto, posto che il servizio via *chat* è di tipo informativo e a carattere generale, e gli operatori “non sono nella posizione di modificare la prenotazione”. A tale scopo, l’operatore comunicava al passeggero che “deve contattare i colleghi chiamando il centro prenotazione che procederanno

⁷⁶ Risposta, pp. 11-12 (enfasi aggiunta).

⁷⁷ Cfr. docc. nn. 47, 55, 59-60, 62, 64, 71, 80-81.

⁷⁸ Cfr. doc. n. 55. Cfr., il rimborso di 46 euro effettuato nel corso del procedimento dal vettore (Memoria, p. 34).

⁷⁹ Estratto della conversazione via *chat* del 6 maggio 2014, doc. n. 62. Lo stesso passeggero contattava successivamente il servizio clienti tramite *webform* comunicando che “desidero avvalermi della possibilità di cambiare gratuitamente data entro 24 ore. Non riesco ad effettuare tale cambiamento sul sito che mi dà errore (sconto spagnolo). Desidero avere info su come procedere”. Il professionista rispondeva che “in relazione alla sua segnalazione, **la consigliamo cortesemente di chiamare un operatore al seguente numero**” (cfr. docc. nn. 59-60). Per un caso analogo, cfr. doc. n. 81, nel quale la risposta alla richiesta di assistenza per il cambio tramite *webform* è arrivata oltre 48 ore (così vanificando di fatto la possibilità di usufruire del cambio entro 24 ore): al reclamo del passeggero che lamentava l’impossibilità di modificare la prenotazione via internet oltre che le difficoltà di raggiungere il *call center* rinvia il passeggero a “**chiamare un operatore al seguente numero per chiedere la modifica del volo**” (vedi mail del 14 luglio 2014, enfasi aggiunta).

alla modifica”⁸⁰.

Roland[12:24]Hi gaetano, I'm Roland from Ryanair, how can I help?

[12:24]I bought a flight QETERI

[12:24]and the date is wrong

[12:25]but the system don't allow to change flight within 24h

Roland[12:25]Have you made the reservation in the last 24 hours?

Roland[12:25]If you have made the reservation in the last 24 hours, we can change your flight for the difference in fares only, if there is any. You need to contact my colleagues by calling the Reservation Centre, and they can amend that for you.

Roland[12:25]May I give you the telephone number of our Call Centre?

51. A questo riguardo, l’informativa presente sul sito si limita genericamente a rappresentare la gratuità del cambio in presenza di “*errori minori di prenotazione*”, senza tuttavia specificare quali errori si debba intendere come tali e rinviando al servizio clienti che “*sarà felice di aiutar[e]*” i passeggeri⁸¹. Conseguentemente, al fine di conoscere in anticipo se gli errori che intende correggere siano o meno “*minori*”, il passeggero dovrà necessariamente rivolgersi al *call center* al fine di ottenere tale informazione. In sintesi, per utilizzare le parole di un operatore del servizio clienti, la possibilità di correggere taluni errori gratuitamente entro 24 ore “*dipende... il preventivo si fa al momento... Ryanair gli può fare un favore entro quel periodo, ma non è detto che sarà gratis*”⁸².

52. La documentazione acquisita evidenzia inoltre una generale difficoltà di contatto del *call center* del professionista al fine di procedere alla modifica della prenotazione. Nella specie, numerosi segnalanti hanno dovuto sostenere esborsi rilevanti, dovute a lunghe attese e ripetuti tentativi, prima di procedere alla modifica del biglietto⁸³ e, in alcuni casi, hanno finanche

⁸⁰ Cfr. doc. n. 62 (“*You need to contact my colleagues by calling the reservation centre and they can amend that for you. [...] This service [il servizio di online chat] is for general inquiries only. We are not in the position to modify bookings and the website is full of bugs*”), enfasi aggiunta. Lo stesso invito è stato ripetuto dal medesimo servizio di *chat online* sub doc. n. 64 (all.to 3), dove l’operatore del servizio clienti afferma che “*deve chiamare al 895 895 89 89 per fare la modifica e risparmiare*” (enfasi aggiunta).

⁸¹ Vedi doc. n. 61, all. 3.

⁸² Vedi doc. n. 82, all.3, conversazione in data 25 luglio 2014 (enfasi aggiunta). La domanda posta all’operatore del servizio di *chat online* era “*vorrei sapere cosa significa errori minori di prenotazione?...se sbaglio la data ad esempio costa cambiare entro le 24 ore?*”.

⁸³ Ad esempio, cfr. doc. n. 55, dove emerge che il passeggero è riuscito ad apportare la correzione al nome dopo 7 tentativi di contatto, con un esborso di circa 46 euro. Analogamente, v. doc. n. 80-81, in cui, a seguito di dieci minuti di attesa ed una spesa pari a circa 15 euro, il consumatore tentava di inoltrare reclami senza ottenere l’assistenza richiesta; nel caso sub doc. n. 6, a seguito di un’inutile attesa, il consumatore ha subito un esborso di circa 14 euro senza parlare con alcun operatore; nel caso del doc. n. 34, a seguito di 4

rinunciato al cambio acquistando un nuovo biglietto con il vettore⁸⁴, ovvero si sono visti richiedere il pagamento del supplemento, dal momento che i tentativi di contatto infruttuosi si erano protratti per più di 24 ore, senza consentirgli di poter usufruire del “*periodo di grazia*”⁸⁵.

2.5) Utilizzo di bonus di credito/voucher

53. Dagli elementi in atti è emerso che il vettore emette in situazioni eccezionali *voucher*, con cui attribuisce al passeggero un diritto di credito a ristoro di un disagio subito. Anche tali *bonus*, in base alle condizioni di utilizzo comunicate al passeggero, possono essere riscattati unicamente tramite il *call center*⁸⁶.

54. Nella specie, in un caso il vettore emetteva un voucher volo, di circa 48 euro e utilizzabile entro un anno, “*come un gesto di benevolenza*”, a seguito delle difficoltà riscontrate dal passeggero nell’effettuare il cambio di prenotazione e di numerosi reclami inoltrati in merito all’impossibilità di parlare in maniera continuativa con un operatore al fine di modificare una prenotazione (volo internazionale). Il *voucher* attribuito era tuttavia utilizzabile “*solo attraverso call center e non dal sito direttamente*” (v. immagine seguente)⁸⁷.

Gentile Cliente,

Grazie per aver contattato Ryanair.

Come da accordi telefonici, le confermiamo che la prenotazione VFK2QM è stata trasformata in un credito di viaggio (valore 48 euro), utilizzabile per una prossima prenotazione (validità 12 mesi).

Le ricordiamo che il credito di viaggio può essere utilizzato solo attraverso il callcenter e non dal sito direttamente.

Restiamo a sua disposizione per qualsiasi chiarimento.

infruttuosi tentativi di contatto (durante i quali la linea cadeva per raggiungimento della soglia massima di traffico), il consumatore spendeva oltre 40 euro.

⁸⁴ Cfr. doc. n. 13, in cui al fine di modificare le tratte di un volo nazionale, i passeggeri hanno speso 20,40 € per contattare infruttuosamente il servizio clienti del professionista, effettuando infine una nuova prenotazione con il vettore. Analogamente, nel caso del consumatore di cui ai docc. nn. 83-84, dopo un esborso di circa 20 euro senza essere riuscito a parlare con un operatore, al fine di non spendere più del prezzo di un nuovo biglietto, ha proceduto ad una nuova prenotazione con il professionista.

⁸⁵ Nel caso del doc. n. 47, dopo tentativi di contatto che si sono protratti oltre 24 ore, il consumatore ha dovuto pagare, oltre alla spesa telefonica elevata, anche la penale per il cambio, essendo trascorso il “*periodo di grazia*”. Analogamente, cfr. doc. nn. 45, 67, in cui dopo 15 chiamate e inutili tentativi di contatto, al consumatore è richiesto un supplemento di 80 euro per procedere al cambio, essendo trascorse le 24 ore.

⁸⁶ Cfr. docc. nn. 17, 44-45, 67-68.

⁸⁷ Doc. n. 68, mail del 9 gennaio 2013.

55. A seguito dei numerosi tentativi di contatto e di un esborso rilevante, il passeggero non riusciva ad utilizzare il *bonus*; in particolare, il passeggero rappresentava tali difficoltà anche tramite *webform*, richiedendo di essere contattato; a tali richieste, il vettore rispondeva invitando il passeggero a telefonare al servizio clienti (mail del 10 gennaio 2014) e, dopo oltre due giorni dal reclamo e una volta scaduto il periodo di utilizzabilità del *bonus*, il passeggero è stato invitato a scrivere ad una casella postale a Dublino (mail del 13 gennaio 2014) (v. immagine seguente)⁸⁸.

<p>Oggetto: TID 862441 Re: Complimenti/Reclami</p> <p>Da: donotreply@ryanair.com</p> <p>A: [REDACTED]</p> <p>Oggetto: > From: [REDACTED]</p> <p>> Subject: Complimenti/Reclami</p> <p>> PNR: VFK2QM</p> <p>> Subject: richiesta contatto</p> <p>> Comment: Gentile Ryanair,</p> <p>> vi contatto in merito ad una seria difficoltà a utilizzare il vostro call center.</p> <p>> Ho appena tentato di telefonare per ben due volte al vostro call center per effettuare una prenotazione utilizzando un voucher viaggio.</p> <p>> La prima volta l'operatore mi ha comunicato che potevo prenotare direttamente on line; le altre tre volte dopo qualche minuto conversazione cadeva ripetutamente la linea.</p> <p>> questa cosa è già successa un anno fa e qualche mese fa quando ho tentato di fare la prenotazione.</p> <p>> Vista l'imminente scadenza del voucher (11/01/2014) e l'impossibilità di comprare i voli tramite call center; vi chiedo cortesemente di mettermi in contatto col mio numero di telefono: +39/[REDACTED] con un operatore che comprenda l'italiano e parli in maniera adeguata.</p> <p>> Sono certa di una vostra celere attivazione e risoluzione del problema.</p> <p>> Cordialmente</p> <p>[REDACTED]</p>	<p>09/01/2014 12:37</p>
<p>Oggetto: TID 862441 Re: Complimenti/Reclami</p> <p>Da: donotreply@ryanair.com</p> <p>A: [REDACTED]</p> <p>Gentile Cliente,</p> <p>Grazie per aver contattato Ryanair.</p> <p>In relazione alla sua segnalazione, la consigliamo cortesemente di chiamare un operatore al seguente numero:</p> <p>895 895 8989 - Per sbloccare clicca qui – In Italiano - 0,12€ per chiamata + 0,98€ al minuto Telefonare con un operatore mobile o altri network potrebbe essere più costoso. Gli orari per chiamare un operatore sono i seguenti: Lun - Ven 9:00 - 18:00 CET, Sab 10:00 – 17:00 CET e 11:00 – 17:00 CET domenica.</p>	<p>10/01/2014 14:52</p>

⁸⁸ Doc. n. 68, mail del 9 gennaio 2014. In un secondo caso (doc. n. 67), dopo circa 15 chiamate al servizio clienti senza riuscire a cambiare la prenotazione appena effettuata, il passeggero presentava *form* di reclamo in cui rappresentava di aver denunciato l'accaduto all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, al quale il vettore rispondeva emettendo un *voucher* di credito di importo non definito, utilizzabile solo tramite *call center* (v. mail del 15 gennaio 2014). Il consumatore non è tuttavia riuscito ad utilizzare il buono, in quanto la linea si interrompeva poco prima dell'emissione del biglietto e, in alcuni casi, l'operatore richiedeva delle penali per effettuare il cambio; pertanto, il passeggero ha preferito acquistare ex novo il titolo di viaggio.

56. Nella Risposta, il Professionista riconosce che *“Ryanair continua ad emettere crediti di viaggio in via eccezionale ed unicamente sulla base della sua buona volontà”* in alcune circostanze, tra le quali si annoverano i casi in cui *“i cambi di volo non possono essere effettuati”* (come, ad es. *“nel caso in cui i passeggeri richiedano un cambio da un volo nazionale ad un volo internazionale”*). In tali casi, *“il call center emetterà un credito di viaggio equivalente alla spesa sopportata dal passeggero, come rimborso per il biglietto originale che non può essere cambiato”*⁸⁹.

2.6) Altre richieste di assistenza

57. La documentazione acquisita evidenzia infine che il *call center* rappresenta l'unico canale effettivamente disponibile tramite il quale richiedere assistenza in relazione ad ulteriori fattispecie, quali *a)* l'abbinamento di un passeggero minorenni ad una prenotazione già effettuata; *b)* l'emissione della fattura commerciale per il volo acquistato e *c)* la restituzione di somme erroneamente addebitate al passeggero al momento della prenotazione.

58. Nella specie, in relazione all'abbinamento di un passeggero minorenni ad una prenotazione già esistente, occorre premettere che – secondo le proprie CGT – il vettore *“non acconsente al trasporto di minori (sotto i 16 anni) non accompagnati”*⁹⁰. Tali passeggeri viaggiano normalmente insieme ad un passeggero adulto, nell'ambito della medesima prenotazione.

59. Al riguardo, nei casi in cui un passeggero adulto voglia aggiungere alla propria prenotazione quella del figlio minore, la sezione *Domande Frequenti* richiede al passeggero di effettuare *online* una nuova prenotazione e, quindi, contattare il *servizio clienti* al fine di effettuare l'abbinamento⁹¹. Dalle segnalazioni in atti emerge come i passeggeri hanno dovuto contattare più volte il numero a pagamento, anche per fornire dettagli diversi da quelli indicati sul sito, con conseguente aggravio economico, non risultando percorribili gli altri canali di contatto (*webform*)⁹².

60. Anche in relazione alla richiesta di una fattura per il biglietto acquistato,

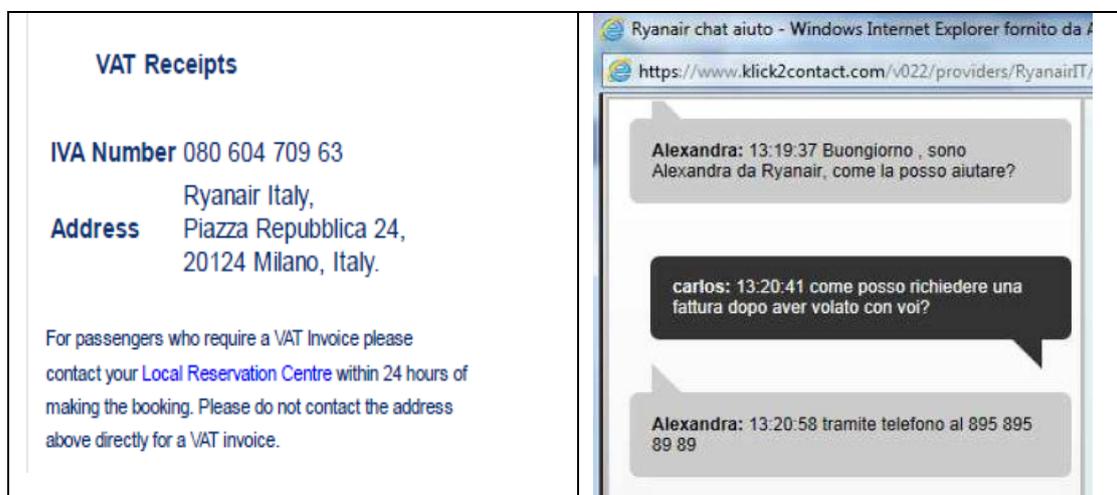
⁸⁹ Risposta, p. 8.

⁹⁰ Cfr. il Regolamento Ryanair su Argomenti Specifici (doc. 61, all. 2).

⁹¹ Cfr. doc. n. 61, all. 4 (*“Posso aggiungere un passeggero (minore di 16 anni) a una prenotazione esistente?”*).

⁹² Cfr. doc. n. 1 (in cui il consumatore afferma di aver sostenuto un esborso superiore a 30 euro) e doc. n. 2.

le *e-mail* inviate ai passeggeri⁹³ e le risposte del servizio clienti⁹⁴ invitano il passeggero a telefonare al *call center* per inoltrare la relativa richiesta e ricevere il documento contabile (v. *immagine seguente*⁹⁵).



61. Infine, nei casi in cui il passeggero incorra in alcuni disservizi durante la procedura di prenotazione *online*, tali da provocare un erroneo addebito di somme⁹⁶, casi di doppia prenotazione⁹⁷, ovvero incorra in altri errori informatici che determinino l'inutilizzabilità del titolo acquistato⁹⁸, l'unico modo per interloquire con Ryanair e ricevere un'assistenza effettiva consiste nel contattare il vettore al numero a sovrapprezzo.

3) Le argomentazioni difensive del professionista

62. Nel corso del procedimento il professionista ha respinto ogni addebito,

⁹³ Cfr. doc. nn. 28 e 46. Nella *e-mail* inviata al passeggero dopo l'acquisto si riporta che "[p]er quei passeggeri che desiderano ricevere una ricevuta VAT si prega di contattare il centro di prenotazione entro 24 ore dopo aver effettuata la prenotazione" (doc. n. 29).

⁹⁴ Cfr. doc. 64. L'operatore del servizio *chat* di Ryanair, alla domanda "come posso richiedere una fattura dopo aver volato con voi", risponde "tramite telefono al 895 895 89 89", ribadendo l'impossibilità di richiederla *on-line*.

⁹⁵ Nella parte sinistra: estratto dalla *e-mail* di conferma della prenotazione di febbraio 2014 (doc.49); nella parte destra: estratto della conversazione via *chat* tenuta con un agente Ryanair il 3 giugno 2014 (doc. 64).

⁹⁶ Cfr. ad es. il doc. n. 7, in cui il consumatore ha tentato di contattare il vettore in relazione ad un presunto triplice addebito e, in risposta ai reclami inviati, è stato invitato a contattare il numero a sovrapprezzo (cfr., per casi analoghi relativi ad importi addebitati in maniera erronea, doc. nn. 31, 41).

⁹⁷ Al riguardo, le FAQ del vettore riportano che "Se sospetta di avere effettuato una doppia prenotazione per favore contatti il nostro ufficio prenotazioni che sarà lieto di aiutarvi. <http://www.ryanair.com/it/domande/numeri-telefonici>. Per favore noti che non sarà possibile ricevere il rimborso per le prenotazioni doppie dopo la partenza del volo prenotato."

⁹⁸ È il caso, ad esempio, in cui il sistema non inserisca correttamente i nomi dei passeggeri, indicando invece le sole iniziali (ad es., "AAA SSS"). In tali casi, il passeggero non può utilizzare il biglietto acquistato ed è costretto a rivolgersi al numero a sovrapprezzo al fine di ottenere chiarimenti e risolvere il problema (cfr. docc. nn. 33, 38, 42).

ritenendo che la condotta in esame non integri gli estremi di una pratica commerciale scorretta, ma sia al più riconducibile a “*eventi stocastici che possono avere causato disagi*” ai consumatori, ai quali in ogni caso il vettore avrebbe posto rimedio mediante taluni miglioramenti introdotti prima della comunicazione di avvio⁹⁹.

3.1) Rilievi procedurali

63. In via preliminare, il professionista lamenta una violazione dei propri diritti di difesa, in quanto, non sarebbe stato messo in condizione di “*spiegare la vera dinamica delle procedure interne relative ai punti contestati, motivare sulla adeguatezza degli impegni proposti, e mettere agli atti la reale disponibilità della Compagnia ad una loro eventuale integrazione*” nell’ambito di un’apposita audizione¹⁰⁰. Quest’ultima, invece, è stata concessa dagli uffici solamente nella fase finale dell’istruttoria, e a ridosso della chiusura della stessa, circostanza che non avrebbe consentito al professionista la possibilità di presentare memorie, osservazioni o adottare comportamenti a questa successivi e che non consentirebbe nemmeno all’Autorità di tenere conto degli elementi portati in audizione¹⁰¹. Inoltre, la stessa decisione di chiudere l’istruttoria sarebbe stata “*presa arbitrariamente*” dall’Autorità, privando il professionista della “*possibilità di fornire agli Uffici la prova dell’efficacia delle misure spontaneamente messe in atto per risolvere i profili di criticità*”¹⁰². Infine, il professionista si duole della circostanza per cui gli Uffici avrebbero chiuso l’istruttoria senza nemmeno conoscere quali azioni avesse eventualmente adottato l’Autorità irlandese, a seguito della informativa comunicata ai sensi del d.lgs. n. 70/2003, con conseguente difetto di istruttoria¹⁰³.

3.2) Rilievi sostanziali

64. In via preliminare il professionista afferma che:

⁹⁹ Cfr. le argomentazioni contenute nella Risposta (doc. n. 77); la comunicazione di presentazione degli impegni ai sensi dell’art. 27, co. 7, del Codice del Consumo (“Impegni”; doc. n. 78) e la memoria conclusiva depositata in data 14.11.2014 (“Memoria”, doc. n. 93).

¹⁰⁰ Memoria, pp.3-4.

¹⁰¹ *Id.*, p. 4.

¹⁰² *Id.*, p. 5. In particolare, secondo la difesa del professionista, dato che “*il procedimento avrebbe dovuto concludersi in data 2 gennaio*”, la fissazione del termine di chiusura della fase istruttoria al 14 novembre sarebbe eccessivamente “*anticipato*” (*id.*, p.1).

¹⁰³ Cfr. la comunicazione *sub* doc. n. 76.

- fornisce, mediante il proprio sito *web* tutte le informazioni necessarie al passeggero, in maniera completa e chiara, anche tramite numerosi rinvii alle CGT e alle *Domande Frequenti* e che, oltre a tali informative *standard*, il vettore mette a disposizione del passeggero canali alternativi di assistenza, come *chat*, *webform* e *call center* in caso di esigenze più specifiche¹⁰⁴;
- non sussisterebbe in fatto alcun obbligo per il passeggero di contattare il *call center*, posto che sia la *chat* sia il *webform* rappresenterebbero “*canali alternativi di contatto, affidabili e massivi*” a disposizione dei passeggeri¹⁰⁵;
- le condotte contestate non avrebbero “*natura commerciale in relazione ad un prodotto*”, come richiesto dall’art. 20 del Codice del Consumo, che richiederebbe l’alterazione di un comportamento consumeristico di tipo economico non ravvisabile nel caso di specie, posto che non è dimostrato che le “*supposte*” inefficienze del servizio di assistenza (“*peraltro risolte od in via di risoluzione*”), se conosciute dal passeggero, avrebbero indotto ad una decisione economica diversa in relazione all’acquisto del biglietto¹⁰⁶;
- molte delle segnalazioni lamentano la circostanza che per chiamare il *call center* sia necessario sbloccare la propria linea di rete fissa o il fatto che le chiamate sono interrotte al momento del tetto massimo di spesa, in relazione alle quali il vettore non avrebbe alcuna responsabilità posto che sarebbero “*da attribuirsi alla legislazione italiana che disciplina la materia*”¹⁰⁷.

65. Più nel dettaglio, con riferimento alle condotte contestate, il professionista sostiene:

- in relazione all’assistenza speciale per i PMR, che il vettore avrebbe “*sperimentato importanti difficoltà tecniche con riguardo all’attribuzione dei posti specifici per i PMR*” che lo hanno “*costretto a sospendere il sistema di check-in online per i PMR, e ad invitare i suddetti passeggeri a contattare il call center*” e che tale disservizio si sarebbe verificato “*esclusivamente tra i mesi di febbraio e maggio 2014*” e sarebbe stato risolto il 20 maggio 2014¹⁰⁸;
- in relazione alla scelta del volo sostitutivo in caso di variazione del piano

¹⁰⁴ Memoria, p. 7.

¹⁰⁵ In particolare, il servizio di chat introdotto dal settembre 2013 in via sperimentale, funzionerebbe “*esattamente come una linea telefonica gratuita, permettendo al passeggero di comunicare in tempo reale con il servizio di assistenza*” (Memoria, p. 7).

¹⁰⁶ Memoria, p. 11. In tale prospettiva, le modalità di assistenza offerte da Ryanair sarebbero una “*componente eventuale di natura non economica di un prodotto principale, al quale sono solo eccezionalmente connesse*” (*ibid.*).

¹⁰⁷ *Id.*, p. 13.

¹⁰⁸ *Id.*, p. 14.

di volo da parte del vettore, che non sussisterebbe alcun obbligo di fornire, ai sensi delle proprie CGT, assistenza gratuita ai passeggeri il cui volo abbia subito modifiche o ritardi che non rientrano nell'ambito di applicazione del Regolamento n. 261/2004¹⁰⁹;

- in relazione alla facoltà di modifica della prenotazione, che la società offrirebbe 5 canali per effettuare il cambio (*online, webform, chat, call center e desk*) e il numero a sovrapprezzo sarebbe “*solo uno dei molteplici canali*”¹¹⁰;

- che le segnalazioni sarebbero frutto di una errata comprensione delle CGT, le quali indicherebbero chiaramente i casi in cui il passeggero non può utilizzare il sito *web* per effettuare la modifica e che tali casi sarebbero dovuti a “*ragioni tecniche legate al sistema informatico di Ryanair*”¹¹¹;

- in relazione al cambio entro 24 ore, che tale procedura riguarda solo errori minori relativi “*ora e data*” e “*ortografia del nome*” e che la compagnia “*non sia tenuta a mettere a disposizione degli stessi una procedura completamente gratuita che permetta di correggere gli errori da loro commessi*”¹¹²;

- in relazione all'emissione e utilizzo di *voucher*, che i disagi subiti dai passeggeri sarebbero frutto di una “*disattenzione dei passeggeri*”, in quanto le informazioni fornite contestualmente all'emissione descrivono compiutamente le modalità di utilizzo dei medesimi¹¹³;

- in relazione alle residue fattispecie, che le informazioni rese disponibili sul sito sarebbero di per sé sufficienti e complete, descrivendo le modalità procedurali necessarie per ottenere l'assistenza richiesta e che, “*in tutti i casi, il disagio è stato creato dal passeggero stesso*”¹¹⁴.

4) Le misure adottate da Ryanair nel corso del procedimento

66. Nel corso del procedimento Ryanair ha volontariamente attuato alcune

¹⁰⁹ *Id.*, p. 18.

¹¹⁰ *Id.*, p. 31.

¹¹¹ *Id.*, pp. 34, 35.

¹¹² *Id.*, p. 32.

¹¹³ *Id.*, p. 21.

¹¹⁴ Nello specifico, il passeggero sarebbe informato: (i) della necessità di telefonare al *call center* in relazione all'abbinamento di un minore ad una prenotazione già esistente; (ii) che la ricevuta di un biglietto è inviata insieme alla conferma della prenotazione, come evidenzerebbe il doc. n. 80 (al riguardo, l'invito dell'agente del servizio *chat* (docc. nn. 64 e 82) a telefonare al numero a sovrapprezzo sarebbe “*non corrett[o] e contraria alle specifiche indicazioni ricevute dalla società*”; Memoria, p. 27); (iii) che nel caso di “*doppia prenotazione*” dovuta ad un possibile disguido informatico, la sezione Domande Frequenti invita il passeggero a rivolgersi al *call center* per ottenere il rimborso.

misure, integrando sotto alcuni profili quelle contenute negli Impegni e fornendo la disponibilità ad attuarne di ulteriori.

- Istruzioni agli agenti del servizio chat

67. In data 5 novembre 2014, il professionista ha fornito istruzioni generali agli agenti del servizio *chat*, indicando che *“ove possibile, gli agenti dovrebbero tentare di risolvere una richiesta via chat, mail manager, email o twitter piuttosto che reindirizzare il passeggero alle linee telefoniche di Ryanair. Le ipotesi includono (ma non sono limitate a): - richieste di fattura; - prenotazioni doppie; - cancellazione di tratte; - errori di spelling; - richieste di rimborsi; - abbinamento di una prenotazione di un minorenne; - assistenza ai PMR. Come sapete, ad oggi autorizziamo gli agenti a sottoporre moduli di pagamento esistenti, senza raccogliere il numero CVV”*¹¹⁵.

- Assistenza speciale ai PMR

68. Il professionista ha: - ridotto la tariffa applicabile al numero dedicato alle richieste di assistenza speciale¹¹⁶; - rimborsato i costi medi di chiamata sostenuti *“da tutti i passeggeri che a causa del problema tecnico sopra descritto abbiano contattato il call center nel periodo tra febbraio e maggio 2014”*¹¹⁷; - modificato le *e-mail* inviate ai PMR successivamente alla prenotazione, aggiungendo uno specifico riferimento ai canali non onerosi (il servizio *chat*) tramite i quali contattare il servizio clienti nel caso sia stato assegnato un posto non adatto a tale tipologia di passeggeri (ad es, perché vicino alle uscite di sicurezza)¹¹⁸; - aggiunto un link al servizio *chat* nella sezione domande frequenti dedicata ai passeggeri che necessitano di ossigeno terapeutico o assistenza tramite sedia a rotelle¹¹⁹.

¹¹⁵ All. 7 alla Memoria (nostra traduzione dall'originale inglese: *“Where possible agents should attempt to resolve a customer query via CHAT, email, or twitter rather than redirect the customer to telephone Ryanair. Scenarios include (but not limited to) Invoice request; - Duplicate booking queries; - Route cancellation queries; - Spelling mistakes; - Refund request; - Adult/child cross reference PNR; - Add PRM assistance. As you know we know permit CHAT agents to resubmit existing forms for payment once the CVV number is NOT collected”*).

¹¹⁶ Da €0,63/min a €0,18/min (per chiamate da rete fissa) e €0,49/min, con €0,15 di scatto alla risposta (per chiamate da rete mobile) (cfr. Memoria, p. 15; rilevato d'ufficio, da ultimo, in data 28 novembre 2014).

¹¹⁷ Il professionista ha allegato un elenco di oltre 500 prenotazioni in relazione alle quali ha proceduto al rimborso (cfr. all.2 alla Memoria).

¹¹⁸ Cfr. all. n. 2 alla Memoria.

¹¹⁹ All.ti 3 e 4 alla Memoria.

- Modifiche del piano di volo

69. Il professionista ha: - modificato le *e-mail* inviate ai passeggeri il cui volo è stato oggetto di una valutazione per inserire uno specifico riferimento ai canali non onerosi (*chat*) a disposizione degli stessi per contattare il servizio clienti¹²⁰; - rimborsato ai segnalanti il costo medio di chiamata – e in un caso l'intero biglietto aereo¹²¹.

- Cambio della prenotazione

70. Il professionista ha: - aggiunto nella sezione *Domande Frequenti* relative al c.d. “periodo di grazia”, un *link* di rinvio al servizio *chat*, tramite il quale poter conoscere se l'errore rientra tra gli “*errori minori*” e apportare modifiche entro 24 ore dalla prenotazione¹²²; - eliminato la linea telefonica dedicata all'assistenza prioritaria e, dal 14 novembre 2014, ridotto la tariffa del numero di assistenza ordinaria¹²³; - rimborsato i costi medi di chiamata ai segnalanti che hanno dovuto contattare il servizio clienti per ragioni relative ad un cambio della prenotazione; - precisato all'interno delle CGT e in apposite sezioni delle *Domande Frequenti* i casi in cui la piattaforma *online* non consente al passeggero di apportare in autonomia modifiche alla prenotazione¹²⁴; - reso possibile i cambiamenti del volo anche via *chat* a condizione che il metodo di pagamento sia lo stesso della prenotazione originaria¹²⁵.

Successivamente alla chiusura della fase istruttoria, il Professionista ha comunicato di aver introdotto una nuova linea di assistenza per le “*Richieste*

¹²⁰ All.to 5 alla Memoria.

¹²¹ Memoria, pp. 19-20.

¹²² Memoria, p. 32 (il nuovo testo riporta che: “**24 ore per errori minori di prenotazione** I clienti che prenotano direttamente sul sito *Ryanair.com* hanno 24 ore di grazia dal momento della prenotazione originaria, per correggere eventuali errori minori (ad esempio, ortografia dei nomi, tratte non corrette / date) effettuate nella loro prenotazione originale. La preghiamo di contattare il nostro call centre, clicchi qui per ulteriori dettagli. In alternativa, clicchi qui per comunicare via chat con un agente del nostro team che sarà felice di assisterla”)

¹²³ Memoria, p. 37 e all.to 10 (la nuova tariffa è pari a 0,51€ al minuto, come da ultimo confermato con comunicazione integrativa di *Ryanair* del 14.11.2014, **doc. n. 94**).

¹²⁴ In particolare, il professionista ha introdotto una nuova sezione: “**Quali prenotazioni non possono essere modificate online?** Le seguenti prenotazioni non possono essere modificate online (data/ora/tratta del volo): - Quando un volo interno viene sostituito con un volo internazionale o viceversa - Quando uno o più passeggeri hanno già effettuato il check-in online - Quando si fa un cambiamento parziale solamente a un volo (cambio di aeroporto) - Quando è stato applicato lo sconto per i residenti della Spagna - Quando è stato applicato lo sconto per famiglia numerosa spagnola. Per cambiare uno di questi tipi di prenotazione, chiamare un centro di contatto *Ryanair* oppure utilizzare il modulo di contatto o la chat online” (v. all. 13 alla Memoria). Precisazione analoga è contenuta nelle CGT (all. 14 alla Memoria).

¹²⁵ Memoria, p. 37 e all. 16.

dopo la prenotazione. Cambio di volo. Disagi di viaggio”, su numerazione a sovrapprezzo con costo di 0,18€cent¹²⁶.

- Utilizzo di voucher

71. Il professionista, oltre ad affermare di voler modificare il sistema dei *voucher* al fine di renderne possibile l'utilizzo *online*,¹²⁷ ha rimborsato i costi medi di chiamata dei segnalanti¹²⁸.

- Altre richieste

72. Il professionista ha modificato la sezione delle Domande Frequenti relativa a: - casi di “*doppio pagamento*”, fornendo informazioni sui dati necessari e le modalità per procedere alla correzione via *chat*; - le ricevute IVA, al fine di indicare un *link* al servizio *chat* a cui richiedere la fattura; - l'abbinamento di una prenotazione di un minore a quella di un adulto, informando il passeggero della possibilità di richiederla via *chat* o *webform*¹²⁹.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

73. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto ferroviario passeggeri, in data 18 novembre 2014 è stato richiesto il parere all' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

74. Con parere pervenuto in data 18 dicembre 2014, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli

¹²⁶ Comunicazione del 4 dicembre 2014 (prot. n. 56962). Il numero utilizzato è 8955698769; da rete mobile il costo è di 0,15€cent di scatto alla risposta e fino a 0,49€cent al minuto. Gli orari di disponibilità del servizio sono i seguenti: lun - ven, 8:00-19:00; sab 9:00-18:00 e 10:00- 18:00 la domenica (<http://www.ryanair.com/it/domande/come-contattare-lassistenza-clienti/>; ultimo accesso il 9 dicembre 2014).

¹²⁷ Si tratta di una generale affermazione di volontà, non supportata da alcuna documentazione (Memoria, p. 22: “la Compagnia ha deciso di modificare il sistema dei voucher emessi a beneficio dei possessori di carta di credito per permettere agli stessi di riscattarli on-line in futuro. Termini e condizioni di contratto saranno modificate per informare i passeggeri di tale cambiamento ed il sistema informatico sarà implementato per permettere ai passeggeri di inserire il voucher direttamente nella pagina di pagamento. I voucher già emessi saranno nuovamente riemessi con un nuovo codice che permetta di riscattarli on-line”).

¹²⁸ *Ibid.*, pp. 22-23.

¹²⁹ Cfr. Memoria, pp. 25,27 e 30.

articoli 20, comma 2 e 3, 21, comma 1, lett. b), d) e g), 22, 24 e 25, lett. d), del Codice del consumo. In particolare, l’Autorità ha osservato che, anche in base a precedenti decisioni dell’Autorità¹³⁰, è necessario che ogni aspetto del contratto relativo al servizio di trasporto che comporti e/o sia suscettibile di comportare un onere economico connesso e/o aggiuntivo al servizio principale deve essere adeguatamente evidenziato nel corso del processo di prenotazione.

75. Nel caso di specie, la suddetta Autorità ha considerato che le informazioni presenti sul sito del vettore con riguardo al *call-center* in esame omettono alcune informazioni rilevanti per il consumatore, imponendogli oneri economici non prevedibili *ex ante* e che tale condotta risulta contraria alla diligenza professionale, nonché idonea a falsare le decisioni commerciali dei consumatori. Tali condotte risultano altresì aggressive, costituendo un ostacolo non contrattuale, oneroso e sproporzionato, imposto dal professionista qualora un consumatore intenda esercitare diritti contrattuali¹³¹.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

i) *Considerazioni preliminari: rilievi procedurali*

76. In via preliminare, con riferimento alle eccezioni di tenore procedurale sollevate dal Professionista, si rileva che quest’ultimo ha potuto esercitare le proprie prerogative difensive “*che si compendiano nella possibilità di prendere visione degli atti del procedimento e di presentare memorie e documenti*”, nell’arco di tutta la durata del procedimento¹³², che ha avuto inizio il 6 giugno 2014. A tal fine, il professionista ha effettuato più volte accesso agli atti del procedimento ed ha presentato memorie scritte e documenti¹³³. Inoltre, il professionista è stato ascoltato in audizione dagli uffici prima del termine di chiusura dell’istruttoria, fissato al 14 novembre

¹³⁰ Cfr. la delibera n. 19953 dell’11 giugno 2009, PS2145, *Bluexpress*.

¹³¹ Cfr. il parere pervenuto il 18 dicembre 2014 (doc. 101), pp. 11-13.

¹³² Per costante giurisprudenza, infatti, “*il procedimento amministrativo, secondo quanto stabilito dalla legge n. 241 del 1990, si ispira al principio generale del contraddittorio scritto, e non a quello dell’oralità, come emerge chiaramente dall’art. 10 della citata legge, e tale principio costituisce indubbiamente anche il criterio informatore del procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette come delineato dal citato Regolamento*” (*ex multis*, TAR Lazio, sez. I, 16 giugno 2011, n. 5390).

¹³³ Il professionista ha presentato due istanze di accesso, la seconda delle quali (in data 13 ottobre 2014) a distanza di quasi un mese dalla decisione di rigetto degli impegni (comunicata il 19 settembre 2014; cfr. docc. nn. 85, 88).

2014, ed ha altresì avuto a disposizione 15 giorni (in luogo dei 10 previsti dall'art. 16, co. 1 del Regolamento) al fine di produrre proprie memorie o documenti prima della fine della fase istruttoria¹³⁴.

77. Pertanto, a partire dall'inizio del procedimento, la parte ha avuto ampie possibilità di poter portare all'attenzione dell'Autorità – sia in forma scritta sia oralmente durante l'audizione – ogni elemento utile alla valutazione delle fattispecie oggetto di indagine, sia con riferimento alla “*dinamica delle procedure interne relative ai punti contestati*”, sia avuto riguardo alla o “*efficacia delle misure spontaneamente messe in atto per risolvere i profili di criticità*”¹³⁵.

78. Infine, con riferimento agli obblighi di comunicazione e notifica ai sensi del d.lg.vo n. 70/2003, si rileva come gli stessi introducono un onere procedurale sussistente nei casi l'attività amministrativa riguardi un soggetto avente sede legale in uno Stato membro dell'Unione europea, rimettendo alla piena discrezionalità delle autorità estere l'opportunità di attivarsi in merito alle condotte oggetto di istruttoria. Rileva inoltre che, nel caso di specie, le condotte in esame riguardano specificamente i consumatori italiani (e le modalità di assistenza offerte a questi ultimi dal professionista) e che la decisione di chiudere l'istruttoria è stata assunta dopo quattro mesi dall'invio dell'informativa, senza aver ricevuto alcun riscontro sostanziale da parte delle autorità interessate¹³⁶.

ii) *segue: sull'unitarietà delle condotte*

79. Con riguardo alle condotte descritte *supra* ai parr. 2.2)-2.6), le stesse si collocano nell'ambito della fase di esecuzione del rapporto tra vettore e passeggero e, pur riguardando distinte ipotesi di esercizio di diritti, facoltà o prerogative del passeggero, sono unitariamente volte ad indurre quest'ultimo a ricorrere ad un servizio di assistenza telefonico a pagamento, non fornendo al passeggero canali alternativi non onerosi tramite i quali poter esercitare in maniera effettiva le proprie prerogative. Le diverse condotte, quindi, incidono complessivamente sul diritto del passeggero a ricevere un'adeguata ed effettiva assistenza post-vendita dal professionista, con particolare riferimento alla concreta ed effettiva azionabilità di specifici diritti o facoltà previste dal contratto di trasporto, dalla specifica regola tariffaria o

¹³⁴ Doc. n. 90.

¹³⁵ Memoria, pp. 4-5.

¹³⁶ Cfr., anche quanto accaduto in analoghi precedenti riguardanti vettori stranieri: PS7245 *Ryanair-Assicurazione viaggio* e PS7488 *Easyjet-Assicurazione viaggio* (in Boll. 7/2014).

comunque spettanti al passeggero in base alla legge o per concessione del vettore.

80. Si osserva peraltro che le linee telefoniche a sovrapprezzo, alle quali il professionista indirizza i propri passeggeri che richiedono assistenza in relazione alle fattispecie esaminate, sono gestite tramite una cornice contrattuale unitaria, nell'ambito della quale il professionista ha affidato a terzi sia la fornitura di servizi a valore aggiunto (VAS) su numerazioni a sovrapprezzo, sia il compito di gestire *[omissis]* le richieste di assistenza pervenute sulle numerazioni a sovrapprezzo dedicate ai passeggeri italiani¹³⁷.

81. Pertanto, in considerazione dei profili di unitarietà sopra rilevati, per le ragioni di seguito indicate le condotte descritte integrano un'unica pratica commerciale scorretta, in violazione degli artt. 20, 21, co. 1, lett. b)-g), 22, 24 e 25, co. 1, lett. d) del Codice del Consumo.

iii) Profili sostanziali

82. Il canale del *call center* rappresenta una modalità di accesso ai servizi di informazione e assistenza ai consumatori che tipicamente si aggiunge ai canali ordinari (sportelli fisici o canale *online*) tramite i quali il professionista consente al consumatore di ricevere informazioni contrattuali, richiedere assistenza o esercitare altri diritti contrattuali. In quanto tale, l'attivazione di un *call center* presenta connotati di autonomia, sia sotto il profilo oggettivo sia soggettivo, integrando una pratica commerciale che si inserisce nei rapporti tra professionista e consumatore¹³⁸.

83. Siffatta pratica, diffusa specialmente nell'ambito della fase di proposizione commerciale, è suscettibile di assumere profili di scorrettezza qualora, nella successiva fase di esecuzione contrattuale, non si affianchi alle modalità utilizzate ordinariamente dal professionista, ma rappresenta sostanzialmente l'unica possibilità messa a disposizione del consumatore per esercitare le proprie prerogative¹³⁹. In tal modo, la pratica ha come effetto quello di subordinare l'esercizio di taluni diritti contrattuali ad una specifica modalità a carattere oneroso, che da un lato, addossa al consumatore i costi della chiamata ad una numerazione telefonica a sovrapprezzo e, dall'altro,

¹³⁷ *[omissis]*

¹³⁸ Prov. n. 19622 del 12.3.2009 (PS740 - *Barclays Bank-Estinzione Mutuo*), confermato in sede di appello (Cons. Stato n. 3585/2012).

¹³⁹ Prov. n. 18997 del 16.10.2008 (PS371 - *Trenitalia Condizioni di trasporto e cambio titolo di viaggio*), confermato da TAR Lazio, sent. n. 5807 del 19.6.2009; cfr. anche la decisione cit. alla nota precedente e il provv. n. 23012 del 23.11.2011 (PS5014 - *SKY-Recesso contratto*)

può ostacolarlo e finanche dissuaderlo dal contattare il professionista.

84. Pertanto, fermo restando il diritto dell'impresa di prevedere – accanto ai canali ordinari di accesso ai servizi di informazione e/o assistenza contrattuale – una modalità agevolata di accesso (anche in mobilità) a carattere oneroso, deve invece ritenersi scorretta la pratica commerciale di indurre il consumatore, in maniera sistematica o esclusiva, a contattare il canale del *call center* a pagamento per ricevere servizi di assistenza, non altrimenti fruibili nell'ambito dei canali tradizionali, con l'effetto di rendere oneroso e, di fatto, ostacolare o scoraggiare l'esercizio di specifici diritti contrattuali.

85. Tanto premesso, la documentazione acquisita agli atti e sopra illustrata ha permesso di accertare che il professionista ha predisposto un sistema di assistenza ai passeggeri tale da indurre questi ultimi a rivolgersi necessariamente e sistematicamente a numerazioni a sovrapprezzo, le quali costituivano in relazione alle specifiche ipotesi di esercizio di facoltà o prerogative contrattuali esaminate, gli unici canali di fatto a disposizione del consumatore.

86. Nello specifico, come emerso dalle risultanze istruttorie, in una pluralità di circostanze, il vettore ha indotto il passeggero a rivolgersi ad un servizio di *call center* a pagamento al fine di:

(i) fornire informazioni circa l'assistenza speciale richiesta dai passeggeri a ridotta mobilità, ottenere l'assegnazione di un posto idoneo a bordo del velivolo e procedere al *check-in online* e alla stampa della carta di imbarco (cfr., *supra*, par. 2.2);

(ii) scegliere un volo sostitutivo, diverso da quello proposto in sostituzione, a seguito di una variazione del piano di volo effettuata unilateralmente dal vettore (cfr., *supra*, par. 2.3);

(iii) modificare la prenotazione effettuata, nei casi in cui la piattaforma *web* non consente di apportare tale cambiamento in autonomia (ad es., nel caso di cambiamenti relativi a voli nazionali o qualora sia già stato effettuato il *check-in online*) ovvero usufruire del “*periodo di grazia*” entro il quale correggere “*errori minori*” della prenotazione (cfr., *supra*, par. 2.4);

(iv) utilizzare *bonus* di credito concessi dal vettore in seguito a disagi subiti dal passeggero (cfr., *supra*, par. 2.5);

(v) richiedere la fattura commerciale per il biglietto acquistato, l'abbinamento di un passeggero minorenni o assistenza attraverso in relazione agli importi addebitati, come ad esempio, la restituzione di somme erroneamente addebitate al momento della procedura di prenotazione *online*

nei casi di doppia prenotazione (cfr., *supra*, par. 2.6).

87. In tutte le ipotesi esaminate, il professionista non consente al passeggero di ottenere un'effettiva assistenza tramite la piattaforma *web* – peraltro unica modalità con la quale il professionista procede alla vendita dei suoi voli – imponendo il ricorso ad una modalità onerosa di esercizio, alla quale è di fatto condizionato il concreto esercizio delle facoltà attribuite dalla legge o dalle condizioni di trasporto applicabili.

88. In tale contesto, le risultanze istruttorie hanno anche evidenziato l'esistenza di un'informativa ambigua e frammentaria in merito alla possibilità per il passeggero di modificare il volo effettuato e le relative modalità procedurali. In particolare, a fronte della generale e ampia possibilità di cambio attribuita al passeggero, in base alla quale "*qualsiasi cambiamento relativo al proprio volo (ma solo prima di effettuare il check-in online) può essere eseguito online visitando la sezione 'La mia prenotazione'*", di fatto esistono numerose ipotesi nelle quali il sito *web* non consente la modifica in autonomia. Soltanto nel corso del procedimento il vettore ha individuato ed esposto in maniera organica tali eccezioni tra le proprie informative¹⁴⁰.

89. Analogamente, con riferimento alla procedura di correzione dei minori errori di prenotazione, che il vettore attribuisce al passeggero entro 24 ore dall'acquisto del biglietto, le informative presenti sul sito non permettono di individuare in anticipo quali debbano intendersi "*errori minori*", così inducendo il passeggero a chiamare il *call center* per avere tale informazione¹⁴¹. Inoltre, dai riscontri acquisiti, è emerso che tale procedura di correzione è di fatto attivabile unicamente mediante chiamata al *call center*, come confermato dagli stessi operatori del servizio di assistenza via chat di Ryanair che invitano il passeggero a rivolgersi al *call center* per tali modifiche, affermando che la stessa modifica, se effettuata tramite il sito, prevedrebbe l'applicazione di una penale¹⁴².

¹⁴⁰ Come visto, tali ipotesi riguardano numerose fattispecie, ulteriori all'esistenza del *check-in online*, quali: "*Quando un volo interno viene sostituito con un volo internazionale o viceversa*"; - *Quando uno o più passeggeri hanno già effettuato il check-in online*; - *Quando si fa un cambiamento parziale solamente a un volo (cambio di aeroporto)*; - *Quando è stato applicato lo sconto per i residenti della Spagna*; - *Quando è stato applicato lo sconto per famiglia numerosa spagnola*" (Memoria, all.ti 13 e 14; in neretto, sono evidenziati le ipotesi in relazione alle quali le CGT (doc. n. 61) esistenti al momento dell'avvio del procedimento consentivano, in apparenza, la modifica tramite il sito).

¹⁴¹ Il professionista conferma, al riguardo, che i casi che rientrano tra gli "*errori minori*" sono comunicati solo al personale del servizio clienti per "*uso esclusivamente interno*" (cfr. Risposta, p. []).

¹⁴² Cfr. doc. n. 64, ove il servizio di assistenza via chat indica chiaramente che "*deve chiamare al 895 895 89 89 per fare la modifica e risparmiare*"; analogamente, doc. n. 62, per cui "*se hai fatto la prenotazione entro 24 ore...devi chiamare i miei colleghi del centro prenotazione e possono modificarla*" e doc. n. 82 in

90. Significative sono inoltre le vicende correlate all'utilizzo dei *bonus* di credito che il professionista dichiara di emettere “*in via eccezionale ed unicamente sulla base della sua buona volontà*”, salvo poi ricomprendere ipotesi ordinarie, quali i “*casi in cui, come chiaramente indicato nelle CGdT, il biglietto non possa essere modificato*”¹⁴³. In tali casi, quindi, non solo il passeggero non è informato in anticipo circa la possibilità di cambiare tale tipo di prenotazioni¹⁴⁴, ma subordinare l'utilizzo del *voucher* alla chiamata al numero a sovrapprezzo, determina una moltiplicazione degli esborsi per il passeggero che, dopo aver chiamato il *call center* una prima volta per richiedere un cambiamento del volo nazionale, dovrà contattarlo anche successivamente, per riscattare e utilizzare il *bonus* emesso, entro il periodo di validità dello stesso¹⁴⁵.

91. Al riguardo assumono rilevanza quegli elementi probatori da cui emergono i vani tentativi di contatto effettuati dai passeggeri mediante il ricorso a modalità alternative quali il *webform* o la *chat*, ai quali il professionista ha fornito riscontro indirizzando il passeggero al numero a pagamento¹⁴⁶.

92. Invero sia la *webform* sia la *chat* non sono risultati strumenti in grado di fornire una assistenza pronta ed effettiva alle esigenze dei passeggeri. Al riguardo, basti rilevare che:

- il *web form* si presenta come un *form* predefinito (con caratteri limitati) a finalità prevalentemente informative, al quale il vettore fornisce risposta anche a distanza di alcuni giorni, spesso rinviando con testo standard alla lettura delle CGT o invitando il passeggero a contattare il *call center* per ricevere assistenza (cfr. docc. nn. 65, 68, 80)¹⁴⁷. Significativa appare la circostanza per cui, nei casi in cui il passeggero richiedeva ripetutamente tramite il *web form*, di essere contattato, rappresentando l'impossibilità di comunicare con gli operatori del *call center*, tale richiesta è rimasta

cui si precisa che la variazione, entro 24 ore, si può fare “*sempre dal call center*” (v. anche docc. nn. 47 e 55 per l'impossibilità di modificare *online* una prenotazione entro 24 ore).

¹⁴³ Cfr. Risposta, p. 8 e Memoria, p. 21.

¹⁴⁴ Invero, le CGT indicano come possibile qualunque cambiamento, anche relativo ad un volo nazionale (cfr. doc. n. 61), mentre il vettore “*informa il cliente riguardo l'impossibilità di effettuare tali richieste tramite una finestra “pop-up” che appare sul sito internet nel momento in cui il passeggero presenta la sua richiesta di cambio*” (Risposta, p. 8).

¹⁴⁵ Come emerge dai casi sub docc. nn. 44 e 45. In un caso, proprio i ripetuti e vani tentativi di chiamare il call center hanno determinato i disagi ai quali il bonus intendeva rimediare.

¹⁴⁶ Cfr., ad esempio i docc. nn. 29, 46 e 82, in relazione alle fatture IVA, nn. 48, 49, in relazione ad una variazione del piano di volo, nn. 59-60 e 62, 81-82 in relazione al cambio della prenotazione.

¹⁴⁷ Ciò anche nel caso in cui il passeggero intendeva esercitare la possibilità di correggere minori errori entro 24 ore, la risposta giunta oltre le 24 ore tramite *webform* rinviava inutilmente a chiamare il *call center* alla numerazione a sovrapprezzo (doc. n. 60).

inascoltata (docc. nn. 57, 67-68).

- la *chat online* è stata introdotta in alcune sezioni del sito dal settembre 2013¹⁴⁸ e, come confermato dagli operatori di tale servizio, aveva uno scopo meramente informativo non potendo modificare le prenotazioni o accettare pagamenti. Gli stessi operatori del servizio *chat* invitavano il passeggero in relazione alle fattispecie contestate a chiamare il *call center* al fine di ricevere l'assistenza richiesta, a nulla rilevando l'impossibilità di procedere tramite il sito internet e senza indicare modalità alternative¹⁴⁹. A ciò si aggiunge che il servizio in questione è “fornito dagli stessi operatori e con le stesse modalità del *call center*”, risultando quindi soggetto a limiti di accessibilità, in funzione degli operatori disponibili, degli orari di apertura e dell'infrastruttura tecnologica¹⁵⁰.

93. Quanto finora esposto evidenzia come il professionista consenta quindi l'esercizio di particolari facoltà del passeggero unicamente tramite *call center* e, in alcuni casi, anche in assenza di una adeguata informativa preventiva circa l'assenza di modalità alternative. Il passeggero, naturalmente indotto a ritenere di poter gestire la propria prenotazione *online* (essendo il canale principale tramite il quale il vettore vende i propri servizi e consente ai passeggeri di gestire la propria prenotazione) non è quindi in grado di percepire in maniera diretta l'onerosità associata all'esercizio di prerogative che sono normalmente fruibili senza oneri aggiuntivi, in quanto strettamente associate e conseguenti all'acquisto del titolo di viaggio (e per le quali, peraltro, non v'è neppure ragione di prevedere un ulteriore sovrapprezzo, attesa l'esistenza di penali già richieste per l'esercizio della facoltà, come nel caso della modifica dei dati della prenotazione).

94. Rileva inoltre l'offerta ai consumatori di un numero telefonico dedicato all'assistenza “prioritaria”, presentato in base alla sua denominazione e al più elevato costo minutario (il più alto tra le linee di assistenza offerte e pari a

¹⁴⁸ La *chat* era offerta al consumatore come *pop-up* solo in alcune sezioni del sito (e dopo un certo tempo di permanenza). Dopo l'avvio del procedimento, il Professionista ha previsto in via generale la possibilità di richiedere una conversazione via *chat* con un operatore direttamente nella sezione contatti (che è stata modificata).

¹⁴⁹ Cfr. doc. n. 62, ove l'agente del servizio chat afferma che la chat “...is for general inquiries only” e poiché “the website is full of bugs”, invitava il passeggero a chiamare al numero a pagamento. Analogamente, nei docc. nn. 64 e 82, l'operatore invitava il passeggero a telefonare al numero a pagamento per cambiare un volo nazionale, ottenere una fattura IVA e correggere minori errori di prenotazione, senza fornire informazioni su quali possano essere considerati tali.

¹⁵⁰ Nella specie, oltre ad essere aperto dalle 9:00 alle 18:00, il servizio *chat* non risulta disponibile nei giorni del fine settimana (cfr. doc. n. 82, all.1). Come peraltro conferma il professionista, lo stesso è attualmente oggetto di potenziamento, mediante investimenti in termini di infrastruttura informatica e risorse umane, al fine di aumentare la percentuale di contatti gestiti tramite tale canale (attualmente pari a circa il 10% dei contatti; cfr. verbale di audizione del 14 novembre 2014, p. 3; doc. n. 95).

circa due euro in caso di chiamata da rete mobile), al quale non corrispondono modalità di funzionamento tali da distinguerlo in maniera sostanziale dagli altri, e specialmente da quello dedicato all'assistenza ordinaria. In particolare, le risultanze istruttorie hanno evidenziato che la numerazione "prioritaria" non assicura una reperibilità sostanzialmente diversa da quella ordinaria (se non nei limiti di una/due ore al giorno), né è accompagnato da *performance* di fatto migliori di quest'ultimo, in termini, ad esempio, di tasso di risposta delle chiamate¹⁵¹.

95.I rilevati profili di scorrettezza sono ulteriormente rafforzati da due aspetti costitutivi della pratica. In primo luogo, l'estrema onerosità delle linee telefoniche dedicate all'assistenza dei passeggeri italiani, come risultante dalle seguenti caratteristiche proprie del loro funzionamento:

- tariffe minutarie particolarmente elevate, applicate anche durante il periodo di attesa in coda¹⁵², dalle quali il vettore trae una apprezzabile remunerazione, anche al netto dei costi di funzionamento delle linee (v. *supra* tabella n.1);
- utilizzo, per tutte e tre le tipologie di linee telefoniche, di una numerazione di tipo 895, da cui conseguono sia limiti di tempo entro i quali la richiesta di assistenza deve essere risolta (pena la necessità di dover contattare di nuovo il *call center*) sia la necessità di sbloccare le utenze fisse domestiche (o lavorative) dalle quali poter raggiungere le numerazioni (con la conseguenza di indurre il passeggero a chiamare da rete mobile, ove le numerazioni non sono preventivamente bloccate, e sottoporsi ad un esborso economico ancor maggiore).

96.In secondo luogo, le difficoltà di accesso alle stesse numerazioni, come derivanti da:

- i limiti di accessibilità, in relazione a determinate fasce orarie e agli standard di servizio pattuiti con il fornitore, che non sono tali da assicurare una risposta effettiva a tutte le richieste di assistenza ricevute, registrando percentuali particolarmente basse nel periodo oggetto di accertamento (nel caso della linea di assistenza prioritaria, ad esempio, comprese tra il [60-

¹⁵¹ Cfr., *supra*, par. 2.1e tabella n. 2.

¹⁵² Ad esempio, la tariffa prevista per le richieste di assistenza speciale (anche come ridotta successivamente all'avvio del procedimento a 0,18-0,49 €cent/min) continua ad essere superiore a quanto applicato dal Professionista in altri Paesi, ove il servizio è offerto al costo di una chiamata nazionale (ad es. Irlanda o Regno Unito) o addirittura a 0,09€min (Spagna). Analogamente, in caso di richieste di assistenza speciale, i vettori concorrenti offrono numeri verdi con cui comunicare con il vettore, liberamente accessibili da rete fissa e senza sovrapprezzo (ad es. EasyJet offre un numero verde gratuito; cfr. <http://supporto.easyjet.com/case-4607> e Vueling un numero unico a tariffazione ridotta del tipo 199; <http://www.vueling.com/it/siamo-vueling/contatti>; ultimo accesso in data 14 novembre 2014).

80%]¹⁵³;

- i disagi incontrati dai passeggeri nel contattatore il vettore e, nella specie, nel raggiungere un operatore disponibile, parlare in maniera continuativa con il medesimo e ottenere assistenza prima di interruzioni automatiche della conversazione¹⁵⁴. Tali difficoltà di contatto hanno non solo costretto il passeggero a sostenere esborsi economici rilevanti, ma anche indotto a rinunciare ad esercitare il diritto o la facoltà attribuita, divenuta sostanzialmente antieconomica e meno conveniente dell'acquisto di un nuovo biglietto con il vettore¹⁵⁵.

97. A quest'ultimo riguardo, risulta la diffusa consapevolezza del professionista circa le difficoltà (se non impossibilità) di contatto del professionista e la loro idoneità ad arrecare un serio pregiudizio ai consumatori. Infatti, agli stessi passeggeri che hanno più volte portato a conoscenza i disagi, anche economici, incontrati al fine di comunicare con il servizio clienti ed esercitare le proprie legittime prerogative, il professionista ha perseverato nell'invitarli a chiamare il *call center*, di fatto preferendo incamerare i ricavi derivanti dalle numerazioni a sovrapprezzo, piuttosto che offrire loro un ristoro serio ed immediato.

98. Da quanto esposto emerge dunque la scelta commerciale ed organizzativa del professionista che, operando esclusivamente *online* nella fase di promozione e vendita dei servizi, ha predisposto un servizio di assistenza alla clientela nella fase post-vendita a carattere oneroso e con finalità remunerative, mediante l'impiego di numerazioni a sovrapprezzo, al quale il passeggero è costretto a rivolgersi per l'esercizio di diverse prerogative contrattuali, sostenendo costi di contatto del professionista potenzialmente esorbitanti e tali da ostacolare o rendere estremamente difficoltoso un'assistenza piena ed effettiva, fino a vanificare l'esercizio stesso dei diritti ad esso spettanti¹⁵⁶.

99. In particolare, prevedendo o prospettando quale unica modalità di accesso all'assistenza il canale del *call center* a pagamento, il professionista ha di fatto subordinato ad una modalità onerosa l'esercizio di talune legittime

¹⁵³ V. *supra* Tabella n.2. [omissis]

¹⁵⁴ Nella pressoché totalità dei casi segnalati, il consumatore ha sopportato lunghe e costose attese, al termine delle quali non è stato nemmeno assicurato il contatto con l'operatore (cfr., ad es., docc. nn. 80-81, 74, 72, 70, 68, 65, 57, 54, 48, 24, 22) e, ove questo è avvenuto, lo stesso si è interrotto in maniera improvvisa per raggiungimento del limite massimo di chiamata o per altri imprevisti tecnici (cfr. docc. nn. 68, 67, 55, 47, 45, 44, 34, 32, 21, 20, 5).

¹⁵⁵ Cfr., ad esempio, docc. nn. 13, 83, 84.

¹⁵⁶ Cfr. provvedimenti n. 18997 del 16 ottobre 2008, *Boll.* n. 39/2008 e n. 19622 del 12 marzo 2009, *Boll.* 10/2009.

facoltà pertinenti alla fase di esecuzione contrattuale, così imponendo un sovrapprezzo particolarmente elevato a carico del consumatore, non previamente indicato, né prevedibile nel suo importo finale, tale da costituire un ostacolo significativo all'esercizio dei suoi diritti.

100. Inoltre, specialmente nel caso di diritti attribuiti dalle condizioni contrattuali applicabili, le modalità onerose alle quale il vettore ha condizionato il relativo esercizio sono altresì idonee ad alterare il contenuto economico della prestazione principale, non essendo possibile percepire *ex ante* l'effettivo esborso associato all'esercizio delle prerogative che si accompagnano normalmente al titolo di viaggio originariamente acquistato, qualora non fruibili tramite l'ordinaria modalità *online* con cui è concluso il contratto relativo alla prestazione principale.

101. Pertanto, e in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, si ritiene che – inducendo il consumatore a ricorrere ad una numerazione a sovrapprezzo al fine di esercitare taluni diritti contrattuali – il professionista ha di fatto imposto un onere economico aggiuntivo e non determinabile a priori, suscettibile di influenzare il comportamento economico del consumatore, mediante l'introduzione di un ostacolo idoneo a limitare e finanche impedire il pieno ed effettivo esercizio di specifici diritti afferenti la fase di esecuzione contrattuale, in violazione degli articoli 20, 24 e 25, lett. d) del Codice del Consumo. Inoltre, attesa la rilevanza che i diritti interessati rivestono in relazione alla prestazione principale, la stessa condotta assume connotati omissivi, suscettibili di influenzare il comportamento economico del consumatore in relazione alla prestazione principale, posto che l'onere associato all'esercizio delle facoltà contrattuali nella fase di assistenza post-vendita costituisce un esborso economico, non immediatamente percepibile né previamente definibile dal consumatore, in violazione degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo.

iv) segue: la contrarietà alla diligenza professionale

102. La contrarietà della pratica commerciale in esame al normale grado di diligenza e competenza esigibile dal professionista è valutabile avuto riferimento alle dimensioni del vettore aereo (che rappresenta il secondo operatore attivo in Italia per numero di passeggeri imbarcati), nonché all'idoneità delle pratiche ad incidere su diritti e facoltà del consumatore afferenti alla fase post-vendita.

103. Rilevano, nella specie, la modalità esclusivamente *online* della piattaforma con cui opera il professionista e il grado di sviluppo tecnologico

che caratterizza il modello di business delle compagnie aeree. In tale contesto, appare sostanzialmente inadeguato prevedere, e indurre il consumatore a seguire, modalità di contatto tradizionali ed onerose, quali la linea telefonica a pagamento, nel caso in cui il passeggero voglia esercitare diritti connessi alla prestazione principale, specialmente qualora non siano idonei a garantire un effettivo esercizio degli stessi.

104. Nel caso di specie, appare inoltre contrario al principio di buona fede che informa la fase dell'esecuzione contrattuale, la pratica del professionista di indirizzare il passeggero, che spontaneamente aveva fatto ricorso a strumenti telematici alternativi al fine di richiedere assistenza, a chiamare il numero a sovrapprezzo, senza adottare comportamenti cooperativi al fine di consentirgli un esercizio effettivo delle proprie prerogative. Ciò appare tanto più evidente, in relazione a quelle ipotesi in cui il passeggero è costretto a richiedere assistenza in conseguenza di inefficienze organizzative proprie del vettore (ad es., la sospensione del *check-in online* per i PMR, le variazioni dei piani di volo o l'utilizzo di *voucher* concessi a ristoro di disagi subiti).

105. Al riguardo, rileva inoltre la circostanza per cui le numerazioni utilizzate (del tipo 895.XXX) sono normalmente utilizzate per l'offerta di servizi a sovrapprezzo all'utenza (e in tal senso si giustifica l'esistenza di un limite alla fatturazione previsto dalla regolamentazione applicabile) e non appaiono, nel caso di specie, conformi al tipo di servizio offerto (trattandosi di assistenza post-vendita al passeggero). Al contrario, nel caso di "*servizi di assistenza clienti*" (*customer care*), il Piano di Numerazione Nazionale dedica una differente tipologia di numerazioni (tipo "192"), alla quale si aggiungono altre tipologie di numerazioni in concreto utilizzabili (e utilizzate dai vettori concorrenti), quali quelli con addebito al chiamato (tipo "800") o con numero unico (tipo "199") che per loro natura "*escludono ogni tipo di sovrapprezzo e/o remunerazione del chiamato*", coprendo unicamente i costi di trasporto e gestione della chiamata¹⁵⁷.

106. Infine, assume rilievo quanto previsto con valenza generale per altri settori del commercio elettronico dall'art. 5, par. 1, lett. c) della Direttiva 2000/31/CE dell'8 giugno 2000 ("Direttiva sul commercio elettronico")¹⁵⁸ e dall'art. 62 della Direttiva n. 2011/83/UE del 25 ottobre 2011 ("Direttiva sui

¹⁵⁷ Cfr. all. A, Delibera AgCom n. 52/12/CIR, artt. 15-18, 20.

¹⁵⁸ Ai sensi del quale "*gli Stati membri provvedono affinché il prestatore renda facilmente accessibili in modo diretto e permanente ai destinatari del servizio e alle competenti autorità almeno le seguenti informazioni: [...] c) gli estremi che permettono di contattare rapidamente il prestatore e di comunicare direttamente ed efficacemente con lui, compreso l'indirizzo di posta elettronica*". La norma è stata recepita in Italia dall'art. 7, par. 1, lett. c) del D.lgs. n. 70/2003.

diritti dei consumatori”)¹⁵⁹, che richiedono al professionista che vende servizi a distanza di predisporre strumenti di contatto efficaci e facilmente accessibili per i consumatori che necessitino assistenza in relazione al contratto concluso.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

107. Ai sensi dell’art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l’Autorità dispone l’applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 di euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

108. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall’art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all’art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell’opera svolta dall’impresa per eliminare o attenuare l’infrazione, della personalità dell’agente, nonché delle condizioni economiche dell’impresa stessa.

109. Con riguardo alla gravità della violazione oggetto del presente provvedimento, si tiene conto della dimensione del professionista, uno dei principali vettori nazionali, con un fatturato rilevante. Si tiene inoltre conto dell’idoneità della pratica a raggiungere un numero considerevole di consumatori in ragione del mezzo utilizzato (il sito *internet* della società) e dell’ampio numero di diritti e prerogative sulle quali la pratica ha inciso, che spaziano dall’assistenza speciale, ai cambi di prenotazione, alle variazioni di rotta, fino alle richieste di assistenza in relazione ad addebiti e fatturazione. Si tiene quindi conto della estesa lesività della pratica in esame, idonea ad incidere sull’esercizio di una pluralità di facoltà contrattuali successive all’acquisto del titolo di viaggio e, incidendo anche su talune caratteristiche della prestazione principale, suscettibile di influenzare le scelte di acquisto dei consumatori (cfr., ad esempio, la generale possibilità di modificare la propria prenotazione fino a 4 ore prima della partenza, o di correggere gratuitamente taluni errori della prenotazione entro 24 ore).

110. Assume inoltre rilievo la situazione di dipendenza in cui versano i

¹⁵⁹ Ai sensi del quale “[g]li Stati membri garantiscono che, qualora il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non sia tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista”. In Italia la norma è stata recepita dall’art. 62 del Codice del Consumo; tali disposizioni peraltro non si applicano ai servizi di trasporto passeggeri in quanto oggetto di specifica legislazione (cfr. cons. 27).

passaggeri nella fase di esecuzione contrattuale, nell'ambito della quale è essenziale la pronta e tempestiva cooperazione del vettore al fine di consentire al passeggero di esercitare utilmente i diritti o le facoltà previste in base alla legge o alle condizioni di trasporto applicabili. Tale circostanza è particolarmente evidente nel caso delle condotte relative ai passeggeri a mobilità ridotta (cfr. par. 2.2), categoria quest'ultima particolarmente vulnerabile, sulla quale la necessità di “*garantire un viaggio senza problemi*” esercita indubbiamente un forte condizionamento delle relative scelte. Rileva inoltre l'elevato numero di contatti e di ricavi registrati dal professionista, oltre che l'ampissimo numero di segnalazioni ricevute.

111. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di giugno 2012 ed è tuttora in corso, in considerazione dell'inidoneità delle misure attuate a rimuovere nella loro interezza i profili oggetto di istruttoria.

112. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Ryanair Ltd nella misura di 700.000 €(*settecentomila euro*).

113. Si tiene peraltro conto che nel corso del procedimento il professionista ha parzialmente modificato la sua condotta, anche integrando gli impegni che aveva presentato, mediante l'attenuazione di alcuni aspetti dei diversi profili di ingannevolezza e scorrettezza oggetto di accertamento, da un lato, e provvedendo ad un ristoro forfettario dei costi medi di chiamata sostenuti dai segnalanti, dall'altro. Rileva, in particolare, l'eliminazione del numero a sovrapprezzo dedicato all'assistenza “prioritaria”, la riduzione delle tariffe dei numeri dedicati all'assistenza speciale, alle richieste di assistenza generali e a quelle successive alla prenotazione, nonché il progressivo potenziamento di strumenti alternativi tramite i quali contattare il servizio clienti (ad es., il servizio di *chat online*). In considerazione di ciò, si ritiene congruo diminuire l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 500.000 €(*cinquecentomila euro*).

114. Dal momento che, nel caso di specie, sussiste la circostanza aggravante della recidiva, in quanto Ryanair Ltd risulta già destinataria di altri provvedimenti adottati dall'Autorità in applicazione delle disposizioni del Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette¹⁶⁰, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa

¹⁶⁰ Cfr. da ultimo, delibera n. 24711 del 20 dicembre 2013, caso PS7245 - *RYANAIR-ASSICURAZIONE VIAGGIO* in Boll. 7/2014), oltre alla precedente delibera n. 22511 del 15 giugno 2011 (PS892 - *RYANAIR*; in Boll. n.24/2011) e alle delibere di inottemperanza n. 23613 del 30 maggio (IP117 - *RYANAIR*; Boll. n.22/2012) e n. 24290 del 27 marzo 2013 (IP117B - *RYANAIR*; in Boll. n. 15/2013).

pecuniaria nella misura di 550.000 €(*cinquecentocinquantamila* euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24 e 25 lett. d) del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante l'imposizione di un ostacolo a carattere oneroso, non previamente percepibile dal consumatore, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore in relazione all'esercizio di talune legittime prerogative del passeggero nella fase di esecuzione contrattuale;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da Ryanair Ltd., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24 e 25 lett. d) del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare a Ryanair Ltd. una sanzione amministrativa pecuniaria di 550.000 €(*cinquecentocinquantamila* euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di 90 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata 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.

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'art. 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.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. *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'art. 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