



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 luglio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11821, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *a)* e *b)*, 22, 23, comma 1, lettera *e)*, 24 e 25 del Codice del Consumo, poste in essere da Volotea S.L;

VISTE le memorie pervenute da Volotea il 10, 14 e il 23 luglio 2020 nonché il verbale dell’audizione tenutasi il 22 luglio 2020;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Volotea S.L. (di seguito anche “Volotea”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nei servizi *low cost* di trasporto aereo, su rotte nazionali ed internazionali.
2. Le associazioni di consumatori: Associazione Centre for International Development, ADUC, CODICI e Associazione Consumatori 24, in qualità di segnalanti.

II. IL FATTO

3. Sulla base degli elementi acquisiti ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo – emersi da diverse segnalazioni pervenute da consumatori nonché da rilevazioni effettuate d’ufficio – è stato avviato, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell’art. 6 del Regolamento, il procedimento istruttorio PS11821 al fine di verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *a*) e *b*), 22, 23, comma 1, lettera *e*), 24 e 25 del Codice del Consumo.
4. In sintesi, la citata compagnia aerea, dopo l’emanazione del D.L. n. 33 del 16 maggio 2020 – che ha nuovamente consentito dal 3 giugno 2020 gli spostamenti delle persone all’interno ed all’esterno del territorio nazionale – avrebbe posto in vendita alcuni voli effettuabili a partire dal 3 giugno, acquisendo regolarmente dai consumatori le relative prenotazioni e richiedendone il relativo pagamento, salvo poi procedere a cancellare unilateralmente tali voli (venduti anche prima del 16 maggio 2020), onerando il consumatore ad attivarsi per ottenere un ristoro, rendendo difficoltoso il contatto con i propri servizi di assistenza alla clientela e ostacolando l’esercizio dei diritti dei consumatori al riconoscimento delle dovute misure di rimborso, di riprotezione e di tipo compensativo, prevedendo in particolare l’emissione di un *voucher* previsto dalla disciplina emergenziale in luogo del rimborso in denaro dovuto in tale caso ai sensi del Regolamento CE n. 261/2004.
5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, il professionista è stato, tra altro, invitato, ai sensi dell’art. 8, comma 2, del

Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti al fine di valutare i presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

III. MEMORIA DELLA PARTE

6. Nelle date del 10, del 14 e del 23 luglio 2020, Volotea ha prodotto memorie difensive nelle quali, ha fatto presente che la programmazione dei voli e la relativa pubblicazione nei canali di prenotazione e vendita è stata effettuata da Volotea con circa un anno di anticipo rispetto alla data di partenza del volo. Infatti, il 95,7% dei voli cancellati con partenza successiva al 3 giugno 2020 risultava inserito nei canali di prenotazione e vendita sin dal 2019.

7. Inoltre, la società ha osservato che le condotte oggetto di esame si collocano nell'ambito di una crisi del settore aereo senza precedenti ed in un contesto di eccezionale instabilità. A fronte di tale situazione assolutamente imprevedibile, la Società è stata costretta a cessare del tutto la propria operatività in Italia dal 19 marzo 2020 al 17 giugno 2020. Le attività sono state gradualmente riprese, compatibilmente con le disposizioni di legge in materia di prevenzione sanitaria e sono attualmente in via di stabilizzazione, anche se permane una situazione di obiettiva incertezza a causa degli sviluppi della pandemia di Covid-19.

8. In tale peculiare contesto, Volotea ha operato nel rispetto della normativa nazionale ed eurounitaria vigente, adoperandosi al meglio per poter ridurre nella misura del possibile gli inevitabili disagi ai propri clienti e per fornire le misure di ristoro e protezione di volta in volta possibili. La società, secondo quanto dalla stessa affermato, si è già attivata per accelerare, nei limiti del possibile, la gestione dei reclami ricevuti in modo tale da finalizzare l'erogazione dei rimborsi dei voli cancellati tra marzo e giugno ed in corso di lavorazione entro il 31 luglio 2020, anche attraverso l'ampliamento del personale dei call center che raggiungerà le 180 unità a fine luglio. Tali misure sono state già adottate da Volotea e comunicate ai consumatori interessati.

9. A tale riguardo la società ha fatto presente che ha modificato anche i format e i contenuti delle mail inviate ai consumatori in caso di cancellazione o riprogrammazione dei voli, dando medesimo risalto fra l'opzione voucher e la possibilità di rimborso, lasciando così la scelta al consumatore su quale delle due forme di ristoro preferire.

10. In particolare, con la comunicazione del 24 luglio 2020 Volotea ha inviato il testo delle mail da inviare ai clienti in caso di cancellazione (immagine 1) o riprogrammazione dei voli (immagine 2), al fine di semplificare il processo di scelta e richiesta delle modalità alternative di ristoro e protezione (cambio volo, rimborso sotto forma di voucher, rimborso in denaro), dando la possibilità al cliente di gestire l'opzione prescelta autonomamente. In tal modo, il processo di gestione è disintermediato dal servizio di *customer care*, con l'effetto di azzerare i tempi di gestione delle richieste e alleggerire la mole di lavoro degli addetti del customer care che potranno, quindi, dedicarsi alle altre attività di assistenza alla clientela.

Immagine 1 Cancellazione volo¹

SERVIZIO CLIENTI · INFORMAZIONI SUL TUO VOLO

Gentile Francesca,

Siamo spiacenti di informarla che per motivi operativi la sua prenotazione con numero di conferma **OMISSIS** ha subito una cancellazione di volo. Ecco i dettagli del volo cancellato per la prenotazione:

→ **Volo di andata (Volo cancellato)** ← **Volo di ritorno (Volo cancellato)**

Data del volo · Itinerario · Numero di volo 04/08/2020 · VRN → JSI · V71380		Data del volo · Itinerario · Numero di volo 11/08/2020 · JSI → VRN · V71381	
Partenza Verona 06:00	Arrivo Skiathos 08:45	Partenza Skiathos 13:25	Arrivo Verona 14:25

Si prega di avvisare i passeggeri che viaggiano con lei in questa prenotazione.

Ci scusiamo per gli eventuali disagi che questa cancellazione potrebbe averle causato. Il nostro obiettivo principale è garantire un'esperienza sempre all'altezza delle sue aspettative.

A tale scopo, **le offriamo la possibilità di richiedere un rimborso per l'importo totale del volo interessato, cambiare il suo volo gratuitamente o valutare le altre opzioni disponibili.** Effettui la Sua scelta cliccando [QUI](#)

¹ Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

Immagine 2 Riprogrammazione volo

ASSISTENZA CLIENTI - MODIFICHE ALL'ORARIO DI VOLO

Gentile Martina,

Ci dispiace informarla che per motivi operativi abbiamo dovuto riprogrammare il suo volo con il numero di conferma **OMISSIS**. Ecco i nuovi dettagli del programma di volo per la prenotazione:

→ Volo di andata (Modifiche all'orario)

← Volo di ritorno (Modifiche all'orario)

Data del volo - Itinerario - Numero di volo 05/08/2020 - GOA → CTA - V71727	
Partenza Genova 14:00 14:10	Arrivo Catania 15:45 15:55

Data del volo - Itinerario - Numero di volo 15/08/2020 - CTA → GOA - V71726	
Partenza Catania 08:25 08:35	Arrivo Genova 10:00 10:25

Si prega di avvisare i passeggeri che viaggiano con lei in questa prenotazione.

Ci scusiamo per gli eventuali disagi che questa riprogrammazione potrebbe averle causato. Il nostro obiettivo principale è garantire un'esperienza sempre all'altezza delle sue aspettative.

A tale scopo, **le offriamo la possibilità di richiedere un rimborso per l'importo totale del volo interessato, cambiare il suo volo gratuitamente o valutare le altre opzioni disponibili.** Effettui la Sua scelta cliccando [qui](#)

11. Cliccando sul link indicato nelle comunicazioni il consumatore sarà reindirizzato su una delle due pagine successive a seconda dell'opzione prescelta (immagine 3). Con riferimento al rimborso in denaro, il testo della comunicazione preciserà che, in base a quanto previsto dal Regolamento CE n. 261/2004, quest'ultimo sarà effettuato entro sette giorni. Inoltre, si indicherà l'importo rimborsato in euro coincidente con il valore della prenotazione. Con riferimento al *voucher*, al consumatore verrà data comunicazione delle modalità e dei tempi di utilizzo, nonché del suo importo in euro. Come gesto di attenzione nei confronti dei propri clienti, Volotea ha deciso di riconoscere ai consumatori un *voucher* del valore del 120% dell'importo della prenotazione.

Immagine 3 Richiesta rimborso/buono

01 | CONFERMARE CANCELLAZIONE ▶ 02 | CANCELLAZIONE CONFERMAIA

RICHIEDERE UN RIMBORSO / BUONO **CAMBIA VOLO**

€ INFO CANCELLAZIONE

N. DI CONFERMA:	OMISSIS
Prezzo Totale	100,00€

ANDATA	Cambiato
Numero del volo	V7 3596
Partenza - Arrivo	Asturias - Menorca (Mahon)
Data	5 agosto 2020
Partenza	14:50
Arrivo	16:35

Le offriamo la possibilità di di richiedere un rimborso per l'importo totale del volo interessato oppure le offriamo un buono speciale per un valore equivalente al 120% dell'importo del suo volo, per consentirle di decidere come e quando preferisce riprogrammare il suo viaggio.

Effettui la Sua scelta:

Confermo il mio rimborso di 100€ * **Confermo il mio buono di 120€ ****

*Se confermi la richiesta di rimborso totale, nei prossimi 7 giorni riceverai l'importo totale diviso per tipologia di prodotto acquistata e per forma di pagamento utilizzato.

**Con questo voucher, sarai in grado di effettuare una nuova prenotazione attraverso il nostro sito Web o le nostre app, su cui applicheremo l'importo del voucher. Si noti che il voucher è nominale. Il voucher può essere utilizzato solo per effettuare nuove prenotazioni (tasse e servizi aggiuntivi inclusi). Una volta confermato, ricorda che il voucher è valido per 365 giorni, quindi puoi prenderti il tempo per usarlo. Una volta confermato il voucher, le altre opzioni, come il rimborso non saranno più disponibili. Questo buono è offerto ai fini degli articoli 8.1 (a) e 7 (c) del Regolamento (UE) 261/2004.

Ricorda che puoi sempre accedere alle condizioni generali e alle condizioni di trasporto nelle nostre [Condizioni di trasporto](#).

12. Qualora il consumatore scelga il rimborso in denaro, il processo di gestione della richiesta si concluderà con la seguente schermata.

Immagine 4 Procedura di rimborso

01 | CONFERMARE CANCELLAZIONE ▶ 02 | CANCELLAZIONE CONFERMATA

€ RIMBORSO

Se confermi la richiesta di rimborso totale, nei prossimi 7 giorni riceverai l'importo totale diviso per tipologia di prodotto acquistata e per forma di pagamento utilizzato.

Dettagli di Pagamento

Modalità di pagamento: Master Card
Data: 06/10/2020
Stato: Confermato
Titolare: OMISSIS
Numero di carta: XXXX XXXX XXXX OMISSIS
Importo rimborsabile: 100,00€
Importo non rimborsabile: 0,00€

[Sì, confermo la richiesta di rimborso](#) [No, desidero vedere il riepilogo](#)

13. Qualora il cliente selezioni l'opzione "Cambia volo", sarà re-indirizzato sulla seguente pagina, dove potrà effettuare gratuitamente cambi nei sette giorni precedenti o successivi alla data del volo originale, secondo la disponibilità dei posti, oppure fino a quattro ore prima della partenza con il piano *flex*.

Immagine 5 Cambio volo

[RICHIEDERE UN RIMBORSO / BUONO](#) [CAMBIA VOLO](#)

✈ CAMBIA VOLO

Puoi effettuare cambi sulla tua prenotazione fino a 7 giorni prima della partenza del volo senza alcun costo aggiuntivo. Con il piano Flex puoi realizzare cambi relativi alla data e al percorso fino a 4 ore prima della partenza, senza alcun costo aggiuntivo.

Seleziona i tuoi nuovi voli

Andata Ritorno Entrambi

✈ Astoria - OVD ✈ Minorca - MPH

📅 Mercoledì, 5 Agosto 2020 📅 Mercoledì, 12 Agosto 2020

[TROVA](#)

Luglio 2020							Agosto 2020						
Lu	Ma	Me	Gi	Ve	Sa	Do	Lu	Ma	Me	Gi	Ve	Sa	Do
		1	2	3	4	5						1	2
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23

14. Riguardo ai tempi di implementazione di questi nuovi interventi migliorativi, la società si impegna a realizzarli con la massima urgenza e, compatibilmente con i necessari tempi tecnici, entro il prossimo 31 luglio 2020.

IV. VALUTAZIONI

15. A seguito di quanto rappresentato da Volotea nella propria memoria sopra richiamata, appaiono essere venuti meno i presupposti per l'adozione della misura cautelare.

16. In particolare, la nuova modalità di comunicazione adottata dal Vettore in caso di cancellazioni o riprogrammazione dei voli, per destinazioni per le quali non sussistano restrizioni derivanti dall'emergenza sanitaria, mette i consumatori in condizione di poter richiedere il rimborso del biglietto, di inoltrare autonomamente e in maniera automatica la relativa richiesta di rimborso e, quindi, di ricevere in tempi congrui quanto pagato, in conformità con le previsioni di cui al Regolamento CE n. 261/2004.

In questo modo viene superata la difficoltà segnalata da molti consumatori, rappresentata dalla possibilità di richiedere soltanto un *voucher*, previsto dalla disciplina emergenziale. Anche la previsione di una procedura automatica, con tempi certi di rimborso, appare idonea ad assicurare ai consumatori il pieno esercizio del loro diritto di rimborso del biglietto.

La contemporanea attività di miglioramento dell'attività di assistenza alla clientela tramite l'incremento degli addetti al *call center* e la procedura automatica di gestione dei rimborsi appare altresì atta a prestare adeguata risposta per tale specifica categoria di richieste di assistenza della clientela.

RITENUTO, pertanto, che allo stato emergono elementi tali da escludere la sussistenza del requisito della particolare urgenza;

DELIBERA

di non adottare la misura cautelare di cui agli articoli 27, comma 3, del Codice del Consumo e 8, comma 1, del Regolamento.

Il presente provvedimento sarà comunicato al soggetto interessato.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

p. IL PRESIDENTE f.f.

Gabriella Muscolo

IL COMPONENTE

Michele Ainis